



Esta obra está bajo una [Licencia  
Creative Commons Atribución-  
NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD – SEDE RIOJA**



**Control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa  
Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019**

**Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público**

**AUTORES:**

**Maritza Mirano Carrera**

**María Isabel Minchán Ocas**

**ASESORA:**

**CPCC. M. Sc. Carmen Pérez Tello**

**Rioja – Perú**

**2021**

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD – SEDE RIOJA**



**Control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa**

**Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019**

#### **AUTORES:**

**Maritza Mirano Carrera**

**María Isabel Minchán Ocas**

**Sustentada y aprobada el 17 de marzo del 2021, por los siguientes jurados:**

.....  
**Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi**  
**Presidente**

.....  
**Mtro. Ausver Saavedra Vela**  
**Secretario**

.....  
**Econ. Olga Adriana Arévalo Cueva**  
**Vocal**

.....  
**M. Sc. Carmen Pérez Tello**  
**Asesora**

## Declaratoria de autenticidad

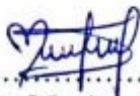
**Maritza Mirano Carrera**, con DNI N° 77029448 y **María Isabel Minchán Ocas**, con DNI N° 75666505, egresadas de la Escuela Profesional Contabilidad, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín – Sede Rioja, autores de la tesis titulada: **Control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Rioja, 17 de marzo del 2021.



Bach. Maritza Mirano Carrera

DNI N° 77029448



Bach. María Isabel Minchán Ocas

DNI N° 75666505





**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres:	Mirano Carrera Maritza		
Código de alumno :	77029448	Teléfono:	918208339
Correo electrónico :	maritza.16.besu@gmail.com	DNI:	77029448

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Contabilidad

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título :	Control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.
Año de publicación:	2021

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

  
.....  
Firma y huella del Autor



## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

11 / 05 / 2021

  
  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.  
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e  
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.  
.....  
Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea  
Responsable

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.



**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres:	Minchán Ocas María Isabel		
Código de alumno :	75666505	Teléfono:	991676108
Correo electrónico :	contamaria.98@gmail.com	DNI:	75666505

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Contabilidad

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título :	Control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.
Año de publicación:	2021

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “**Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA**”.

  
Firma y huella del Autor

## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

11 / 05 / 2021

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.  
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e  
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.  
  
Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea  
Responsable

**\*Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**\*\* Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.



## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

**(María Isabel)**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más, A mis padres por ser las personas que me han acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida. A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

**(Maritza)**

## **Agradecimiento**

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mis padres, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

**(María Isabel)**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mis padres, que con su demostración de unos padres ejemplares me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

**(Maritza)**

## Índice general

	Pág.
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento .....	vii
Índice general .....	viii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	7
1.1. Antecedentes.....	7
1.2. Bases teóricas .....	12
1.3. Sistema de variables .....	19
1.4. Definición de términos básico .....	21
CAPÍTULO II MATERIAL Y MÉTODOS .....	24
2.1. Material y métodos .....	24
1.2. Métodos .....	25
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	27
3.1. Resultados.....	27
3.2. Discusión .....	42
CONCLUSIONES.....	46
RECOMENDACIONES .....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	48
ANEXOS .....	52



## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables. ....	20
Tabla 2. Cumplimiento de las actividades de control interno del almacén .....	29
Tabla 3. Deficiencias – Recepción de los productos ferreteros.....	30
Tabla 4. Evidencia 1 – Pérdida por incumplimiento de actividades de recepción .....	30
Tabla 5. Deficiencias – Almacenamiento.....	31
Tabla 6. Evidencia 2 – Pérdida generada por la inadecuada ubicación de los productos....	32
Tabla 7. Evidencia 3 – Pérdida generada por la falta de etiquetamiento y codificación.....	33
Tabla 8. Deficiencias – Control de los productos ferreteros .....	34
Tabla 9. Evidencia 4 – Pérdida generada por falta de monitoreo al stock .....	34
Tabla 10. Deficiencias – Distribución .....	35
Tabla 11. Evidencia 5 – Detalle de la falta de emisión y registro de la documentación que certifica el despacho de productos .....	36
Tabla 12. Índice de rentabilidad neta.....	37
Tabla 13. Índice de rentabilidad de los activos .....	38
Tabla 14. Índice de rotación de activos .....	38
Tabla 15. Índice de rentabilidad del capital propio .....	39
Tabla 16. Incidencia del control interno de almacén en la rentabilidad .....	40
Tabla 17. Incidencia estadística del control interno de almacén en la rentabilidad .....	42

## Índice de figuras

Figura 1. Cumplimiento de las actividades de control interno de almacén .....	29
Figura 2. Pérdida por incumplimiento de actividades de recepción .....	31
Figura 3. Pérdida por inadecuada ubicación de los productos .....	32
Figura 4. Pérdida por falta de etiquetamiento y codificación de productos .....	33
Figura 5. Pérdida por falta de monitoreo de stock.....	35
Figura 6. Índice de rentabilidad neta .....	37
Figura 7. Índice de rentabilidad de los activos .....	38
Figura 8. Índice de rotación de activos.....	39
Figura 9. Índice de rentabilidad del capital propio .....	39

## **Resumen**

La investigación titulada “Control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019”, tuvo como objetivo general determinar la incidencia del control interno de almacén en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019. El tipo de investigación fue aplicada de nivel descriptivo con diseño no experimental, cuya muestra estuvo conformada por el gerente general, el administrador, el jefe de almacén y el acervo documentario de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., asimismo para la recolección de información se empleó como técnicas la entrevista, la observación y el análisis documental, por tal razón los instrumentos aplicados fueron la guía de entrevista, la lista de cotejo y la guía de análisis documental. La conclusión general del estudio fue que se constató que el deficiente control interno de almacén ha generado constantes pérdidas económica cuyo monto ascendió a un total de S/ 26,706.19 el cual ha repercutido de manera negativa en la rentabilidad de la empresa, por tal razón, se determinó que el control interno de almacén incide de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.

**Palabras clave:** Control interno, almacén y rentabilidad



## Abstract

The research entitled "Internal warehouse control and its impact on the profitability of the company Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019", had as general objective to determine the impact of internal warehouse control on the profitability of the company Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019. It was an applied research with a descriptive level and non-experimental design, whose sample consisted of the general manager, the administrator, the warehouse manager and the document collection of the company Representaciones JRZ E.I.R.L. In addition, the techniques used for the collection of information were the interview, observation and documentary analysis, therefore the instruments used were the interview guide, the checklist and the documentary analysis guide. The general conclusion of the study was that the deficient internal warehouse control has generated constant economic losses which amounted to a total of S/. 26,706.19 which has had a negative impact on the profitability of the company, for this reason, it was determined that the internal warehouse control has a negative impact on the profitability of the company Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.

**Keywords:** Internal control, warehouse and profitability.



## **Introducción**

Se entiende que la optimización de lugar y tiempo mejora la rentabilidad de una empresa, Saúl Villa líder en funciones y adquisiciones de KPMG en el país de México, infiere que la reducción de utilización de espacios en una empresa genera efectos positivos, en relación a la reducción directa de costos, estimando que la mala ubicación de los productos genere retraso al encargado del almacén al momento de despachar la mercadería, asimismo genera incomodidad en los colaboradores debido a la no distribución adecuada de los productos que solicitan, para ello el autor aconseja mantener un almacén ordenado para optimizar tiempo, espacio e incomodidades, de las cuales seguir con el consejo brindado, generará un mayor incremento de rentabilidad de la empresa.(El financiero, 2016)

Una de las decisiones a tomar en cuenta en las empresas nacionales para la adecuada distribución de productos o servicios a nivel de cada departamento, inicia desarrollándose un análisis en relación a la necesidad o demanda existente, divisar las posibilidades de repercusión económica tiene una relación o similitud del nivel de rentabilidad alcanzado en las empresas, además de ser imprescindible para la investigación e identificar la realidad actual de las organizaciones a un nivel económico.

En la actualidad, la economía peruana está en incesante crecimiento, sin la diferenciación de rubros de bienes o servicios, esto en su mayoría se observa en el nivel de aceptación con las que cuentan en el mercado, cabe mencionar que un indicador interno es la rentabilidad que estos logran, sea de manera semestral o por períodos, sin embargo, detallando en los últimos 12 años la rentabilidad de las empresas solo alcanzaron un máximo del 9% (2017), siendo menor al (2018) que alcanzó un índice de 11.6%, ocasionando gran preocupación debido a la inestabilidad económica que simboliza en un determinado contexto social. (GERENS, T; 2015)

Desde un entorno local se observa que las empresas muestran un índice de rentabilidad aceptable, tal como indica la Cámara de Comercio y Producción de San Martín – Tarapoto, en ese sentido del análisis realizado a la empresa Representaciones JRZ de la ciudad de Tarapoto, se vislumbra como empresa jurídica constituido como EIRL, que dio inicio a sus actividades en mayo del año 1999, quien tiene como N° de RUC 20446857283, asimismo su actividad principal es el transporte de carga y como actividad secundaria es la venta de materiales de construcción, artículos de ferretería, así también tiene como representante

legal a la Sra. Marina Zevallos Arévalo y se encuentra ubicada en el Jr. Alfonso Ugarte #820 de la ciudad de Tarapoto. En el año 2019, la empresa tuvo como volumen de ventas S/ 501,944.00 y en compras S/ 201,676,50 nuevos soles, verificando que los productos con mayor rotación fueron, los tubos de plásticos en toda su variedad (40%), cemento (10%), pinturas (5%), clavos (5%), fierros galvanizados (5%), artículos de electrificación (25%) y cerámicas (5%). Al finalizar el año la empresa tuvo como inventario final un monto de s/. 27,974.70 soles.

De la evaluación a los lineamientos sobre control de almacenes impartidos por la gerencia, así como de la revisión de la documentación que sustenta las operaciones, recopilado en las entrevistas realizadas a la gerencia de la empresa, se identificaron hechos incorrectos conforme se detallan a continuación:

En cuanto a la recepción de los productos ferreteros se evidenció que las verificaciones de las cantidades se realizan de manera inadecuada, por cuanto se conoció que la gerencia solicitó 300 bolsas de cemento y solo se recibieron 268 bolsas, del mismo modo, ocurre en cuanto a los tubos para desagüe 6" x 5 m marca Pavco se solicitaron 100 unidades y sólo llegaron 92 unidades, las pinturas de marca pato y rocky, en algunos casos faltaban 7 a 10 baldes pequeños, entre otras. Cabe mencionar que cuando se realizaba el reclamo a la empresa proveedora, precisan que todo reclamo se debe realizar al momento de recibir las mercaderías, mas no después de haber salido del almacén de origen y no observar la anomalía al momento de la recepción, es por ello que durante el 2019 se ha generado una pérdida de S/ 7,883.50 debido a esta deficiencia. Es preciso señalar, que dichas pérdidas también fueron originadas debido a la falta de verificación de la documentación, pues se ha evidenciado que la información que consigna los documentos emitidos por los proveedores, presentaban inconsistencias con respecto a la cantidad y detalle de los productos, además la información que reporta el proveedor se realiza de manera genérica, hecho que tiene la particularidad de ocasionar confusión al momento de la recepción de los bienes.

En cuanto al almacenamiento, se constató que los productos ferreteros de manera habitual se deterioran, muestra de ello se refleja en el cemento, cuyas bolsas se humedecen porque no se aplica prácticas sanas de almacenamiento, asimismo, los tubos de plástico se encontraban rotos o chancados. La situación descrita se suscitó por la mala ubicación de los productos dentro del almacén. Por otro lado, los fierros estaban oxidados a causa de las lluvias y las pinturas se encontraban secas, rotas, y vencidas generando molestias en los clientes, estas deficiencias originaron una pérdida de S/ 6,339.20 durante el período 2019.



Por otro lado, se denota que la gerencia no ha implementado disposiciones orientadas a la optimización del almacenamiento de materiales, hecho que se origina porque no se ha impartido instrucciones al personal a fin de mantener una apropiada ubicación de los productos en almacén, es decir, organizar las mercaderías por líneas de comercialización, implantar el uso de códigos, producto o marca (etiquetamiento). La situación descrita, ha ocasionado que al verificar las documentaciones existan productos que estuvieron pendientes de codificación y registro en el sistema, sin embargo, dichos productos ya no existen en el almacén lo cual ha suscitado pérdidas ascendientes a S/3,536.00 debido al extravío o robo de los mismos.

Con respecto al control de productos ferreteros se evidenció que el personal encargado del almacén de la empresa no reportaba de manera continua los reportes de ingreso y salida de productos que se efectuaban a diario, tampoco realizaba el monitoreo y seguimiento del kardex de los productos, es por ello que al realizar una auditoría relámpago el gerente evidenció que el kardex no estaba actualizado, y por ende, la existencia de productos faltantes, generando una pérdida monetaria ascendiente a S/ 8,947.40, quedando de este modo, evidente que el personal a cargo del almacén no cumple con monitorear y custodiar los productos existentes en el almacén.

Finalmente, en cuanto a la distribución, se verificó el deficiente desempeño del personal encargado del almacén, pues a pesar de ser una de sus funciones cumplir con la emisión de papeletas de control (guías de remisión, ordenes de salida, entre otras) para poder dar salida o despachar los productos ya sea a los clientes o a la tienda central, éste no cumplía siempre con dicha función, siendo ello el principal problema de la falta de registro de las documentaciones que certifiquen la salida de productos del almacén. Dichas faltas de registro de documentaciones se suscitaron el 12 de febrero del 2019, en la cual a pesar de que se emitió la guía de remisión el personal encargado del almacén no pudo registrarlo porque extravió el documento, de igual modo el 08 de junio del mismo período la tienda central solicitó cierta cantidad de productos por la cual el almacenero emitió pero no registró una guía de remisión N° 001-00098, debido a que las cantidades señaladas no guardaba congruencia con la cantidad solicitada por la tienda central, finalmente, el 22 de setiembre del mismo período la tienda central solicitó productos el mismo que fue despachado pero el almacenero no emitió ni registro ningún documento en el cual certifique dicha salida de productos, siendo todo ello suficiente evidencia para constatar que el personal encargado del

almacén de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., no cumple de manera eficiente con cada una de sus funciones asignadas por la gerencia.

Es por ello, que la supervisión de productos cumple un rol significativo como parte del proceso de control interno de almacén, por cuanto tiene la particularidad de informar, comunicar y la actualización de los productos observados que se ha obtenido a raíz del inventario, con el fin de evitar pérdidas mayores. Tal hecho ha conllevado a generar pérdidas totales que ascendieron a S/ 26,706.10, a consecuencia del deficiente desempeño del personal encargado de almacén en cuanto al cumplimiento de todas las actividades relacionadas al control interno del almacén.

Es necesario señalar que las deficiencias evidenciadas con respecto al control de almacén originaron que la empresa presente una baja rentabilidad, que fue incrementándose con el transcurrir de los años, en 2017 se tuvo una utilidad de S/ 36,112.00 con un índice de 0.04 (4%) de rentabilidad neta, en 2018 la utilidad fue de S/ 34,836.30, cuyo índice de rentabilidad neta fue 0.07 (7%), en cuanto al año 2019, las deficiencias originaron grandes pérdidas generando una utilidad de S/ 23,528.88, y un índice de rentabilidad neta de 0.05 (5%). En ese sentido se plantea la investigación como fuente de información, asimismo se busca determinar de manera adecuada si el control interno de almacén viene perjudicando a la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L. de la ciudad de Tarapoto, año 2019.

De acuerdo a la realidad estudiada se formuló como problema general: ¿De qué manera el control interno de almacén incide en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019?, y como problemas específicos se formuló las siguientes interrogantes: ¿Cómo es el desempeño del control interno de almacén en la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019?, ¿Cuáles son las deficiencias del control interno de almacén en la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019?, y ¿Cuáles son los índices de rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019?

El estudio fue conveniente, porque permitió al investigador tener un panorama claro de la importancia del manejo de procesos y documentos de control, asimismo con las teorías estudiadas, le brindó al alumno información objetiva del actuar de las variables, conllevando a la solución apropiada de los objetivos de la investigación. También presentó relevancia social, debido a la gran necesidad de cambio, pues se desarrolló la automatización de las

actividades que se realizan en los diferentes procesos de almacenamiento, que es el registro de entradas y salidas del inventario de almacén, requisiciones de compras y/o servicios, solicitud y entrega de bienes, materiales y suministros, información que fue útil a los empresarios del sector ferretero y a aquellos investigadores que cuyo trabajo de investigación presenta realidades similares. De igual manera el estudio presentó valor teórico, dado que la recopilación de información correspondientes a las variables permitió que el investigador tuviera conocimiento del comportamiento de las variables, en cuanto a desventajas, definiciones y operacionalización, facilitando al investigador la evaluación pertinente de las variables. Del mismo modo presentó implicancias prácticas, puesto que mediante la ejecución del estudio se llegó a conocer e identificar las deficiencias que se presentaban en el control interno del almacén, y como esta incidió en el rendimiento económico de la empresa, ello con la finalidad, de dar a conocer a los responsables de la dirección de la empresa, aquellas actividades que vinieron afectando considerablemente a la empresa, el mismo que permitió elaborar acciones de mejora que contribuyeron al cambio de la realidad expuesta. Por otro lado, es necesario mencionar que el estudio presentó utilidad metodológica, puesto que se centró en la elaboración de un conjunto de técnicas e instrumentos que permitieron la evaluación y recopilación de información objetiva referentes a las variables. Finalmente, la importancia del estudio recayó en la generación de información y conocimientos que el investigador pudo obtener tras la recolección de teorías que definieron las características y comportamiento de las variables, no obstante, con las conclusiones alcanzadas, y la elaboración de instrumentos de evaluación, se pretendió que investigadores de realidades semejante, opten por emplear la investigación, a fin que pueda ser de ayuda en la solución de problemas concerniente a los procesos de control de almacén, cabe señalar además, que los resultados que se alcanzaron es de suma importancia porque con él se buscó la optimización de los procesos actuales permitiendo conocer en tiempo real de la información, como es cada uno de los productos que posee la empresa, en qué lugar están ubicados, cuales están en uso o han sido desincorporados, a su vez permitió controlar el inventario del almacén, lo cual facilitó saber con qué recursos cuenta la empresa, que materiales se han entregado a los diferentes clientes, pues toda esta información fue de suma importancia porque contribuyó a que la optimización de los procesos pueda ser suministrada de manera oportuna, confiable y veraz.

Conforme a la realidad descrita se planteó como objetivo general: Determinar la incidencia del control interno de almacén en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ

E.I.R.L., Tarapoto, 2019. Y como objetivos específicos se planteó: evaluar el desempeño del control interno de almacén en la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019, identificar las deficiencias del control interno de almacén en la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019 y conocer los índices de rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019. Teniendo como hipótesis general: Hi: El control interno de almacén incide de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.

Por todo ello el estudio está constituido por los capítulos siguientes:

En el capítulo I, se presentan los antecedentes relacionados con los temas de la investigación, bases teóricas, sistema de variables y definición de términos básicos.

En el capítulo II, se sustenta los materiales y métodos que se emplearon en todo el proceso del estudio.

En el capítulo III, se encuentran los resultados conforme a cada objetivo planteado, discusiones, conclusiones y recomendaciones, seguidamente las referencias bibliográficas y finalmente, los anexos.

# CAPÍTULO I

## REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 1.1. Antecedentes

#### A nivel internacional

Correa, et al. (2018), en su artículo “*Gestión de almacén y tecnologías. Estudios gerenciales*”. (Artículo científico). Colombia. Tuvo como objetivo identificar acciones tecnológicas en la gestión de almacén, se empleó un diseño cualitativo. Concluyo que el 46% de las empresas colombianas no emplean medios tecnológicos para el seguimiento de los productos almacenados, el 23% cuenta con tecnología, sin embargo, los colaboradores no cuentan con el conocimiento suficiente para controlarlos eficientemente y el 31% asegura el control y el procedimiento adecuado de los productos almacenados, a través de la tecnología (p.12).

Mindiolaza, L. (2018), en sus tesis “*Implementación de un sistema de control de inventario para el almacén Credicomercio naranjito*”. (Tesis de pregrado). Universidad estatal de Milagro. Cuyo objetivo fue determinar la relación de las variables, se empleó un tipo de investigación explicativo. La muestra fue el gerente general. Se llegó a concluir que no existe un control de mercaderías lo que lleva a proponer la implementación de un Sistema para el Control de Inventario para que el proceso se realice en forma rápida y sencilla. los requerimientos que se debe llevar a cabo para la propuesta de la implementación del sistema automatizado, tomando como base su orientación a la mejora de la calidad del servicio, implementar un sistema automatizado que procese la información, que contribuya a agilizar el flujo de la información involucrada a lo largo del proceso de recepción y entrega de la mercadería, y por ende que permita un manejo más óptimo del tiempo destinado para el proceso de compra, venta y búsqueda de información (p.9).

Huguet, J., Zuleiny, E. (2016), en su artículo “*Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora*”. (Artículo científico). México. Tuvo como objetivo identificar los problemas que afectan a la gestión de almacén, se empleó un diseño descriptivo. Concluyeron que el 25% presentan deficiencias en la preparación de los productos a distribuir, el 25% no controla los productos que ingresan al almacén en cuanto a cantidad y calidad de los mismos y el 50% no suelen emplear registros y medios tecnológicos para controlar y monitorear los productos almacenado (p.19).

Peña, O & Silva, R. (2016) en su artículo “*Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas*” (Artículo científico). México. Tuvo como objetivo conocer los factores que inciden sobre la gestión de inventario, de método descriptivo-cualitativo. Concluyó que el 46% de las empresas en Venezuela no cuentan con un sistema que les permita el control y monitoreo de los inventarios almacenados. Por otro lado, el 26% de las empresas padece de políticas y disposiciones que controlen la gestión, la misma que posibilita la generación de riesgos en pérdidas cualitativas y cuantitativas de los productos (p.17).

Flores, I. y Rojas, A. (2015), en su tesis “*Evaluación del control interno al área de inventario de la empresa JG Repuestos Industriales de la ciudad de Guayaquil*”. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. tuvo como objetivo evaluar el control interno del área de almacén, se empleó una investigación de tipo descriptiva. La muestra fue e jefe de inventarios. Se empleó un cuestionario. Llego a concluir que la empresa no emplea papeles de control que permitan identificar los movimientos de las herramientas ferreteras dentro de almacén, es por ello que se ha generado pérdidas y robos constantes, conllevando a pérdidas de S/ 52, 563.10. (p.15).

### **A nivel nacional**

Córdova, M. y Saldaña, E. (2019), en sus tesis “*Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial ferretería Gorky E.I.R.L., Jaén – 2017*”. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Tuvo como objetivo determinar un adecuado control de inventario para mejorar la rentabilidad de la Empresa Comercial Ferretería GORKY E.I.R.L., Jaén, 2017, se aplicó un tipo se investigación correlacional. La muestra fueron los colaboradores del área de almacén. Se empleó un cuestionario. Llego a concluir que el inadecuado control de los inventarios permitió a las empresas descender su rentabilidad, motivo por el cual se realizó una propuesta de control de inventarios para mejorar la rentabilidad de la Empresa Comercial Ferretera GORKY E.I.R.L., cumpliendo con el objetivo propuesto en la investigación (p.6).

Nicolau, J. y Sellers, R. (2019), en su artículo “*Influencia de la calidad sobre la rentabilidad y la volatilidad*” (Artículo científico). Lima. Perú. Tuvo como objetivo analizar el impacto que calidad de los productos tiene en la rentabilidad. Se aplicó un diseño no experimental. Concluyo que la calidad de los productos influye significativamente en la rentabilidad, puesto que si los productos cumplen con las características especificadas estas se podrán



comercializar originando un incremento en la rentabilidad. Por otro lado, la rentabilidad de la empresa dedicadas a comercialización de productos es media, puesto que el índice de rentabilidad neta obtenido fue de 0.05, siendo esta factible para la continuidad del ejercicio económico (p.5).

Andia, W. (2018), en su artículo *“Indicador de rentabilidad de proyectos: El valor Actual Neto (VAN) o el valor Económico”*. (Artículo científico). Lima. Perú. Tuvo como objetivo evaluar los indicadores de rentabilidad. El diseño empleado fue cuantitativo. Concluyo que la rentabilidad en los proyectos de inversión es del 56% eficientes, sin embargo, la falta de evaluación de los costos empleados permite un decrecimiento en los costos de rentabilidad por 46%, puesto que las empresas constructoras no presentan un control adecuado de los costos que efectúan en el desarrollo de activos inmobiliarios. En cuanto a los costos, estos no siempre cumplen con las especificaciones detalladas en los proyectos y planos, generando una rentabilidad neta de 0.04 (p.2).

Minaya, L. (2017), en sus tesis *“El control interno de almacén y la rentabilidad de la empresa Constructora Inversiones en Ti Jesús S.A.C. Distrito de Huánuco, Año 2016”*. (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco. Tuvo como objetivo general determinar de qué manera el control interno de almacén influye en la rentabilidad de la empresa constructora Inversiones En Ti Jesús S.A.C., año 2016, se empleó un tipo de investigación correlacional, cuya muestra fue el jefe de almacén y se aplicó un cuestionario. Se llegó a concluir que el control interno de almacén no está bien implementado, puesto que carece de herramientas necesarias que faciliten un buen trabajo del personal. Esto sin duda repercute en los resultados económicos de la empresa, ya que por sobrecostos o desperdicio de material se disminuye la rentabilidad, pues en cuanto al índice de rentabilidad neta, rentabilidad sobre la inversión y rentabilidad sobre el patrimonio, los resultados reflejaron que durante el período 2015 presentaron un nivel de 12%, 17% y 14% respectivamente, sin embargo, durante el período 2016 el nivel se redujo a 9%, 10% y 10% respectivamente. Por lo tanto, se determinó que el Control Interno de Almacén influye de manera negativa en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones en Ti Jesús SAC 2016 (p.11).

Arrieta, J. (2016) en su artículo *“Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas”*. (Artículo científico). Perú. Tuvo como objetivo describir aspectos necesarios para realizar un excelente control de los centros de distribución, se empleó un diseño no experimental. Concluyo que los centros de distribución comprenden

aspectos importantes como definir un perfil de actividad de cada producto ferretero posteriormente se procede a evaluar si los fármacos están almacenados en el lugar correcto, puesto que permitirá optimizar el fácil acceso al inventario y lograr mayor utilización de los mismo, generando ventas oportunas (p.9).

### **A nivel local**

Fuentes, N. (2019), en su tesis *“Evaluación y propuesta de un modelo de control de inventarios para una empresa ferretera de la región San Martín 2018”*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto. El objetivo general fue analizar la relación de las variables, aplico un diseño no experimental de tipo explicativo. La muestra fue el jefe de almacén y los EE. FF, se empleó lista de cotejo y guía de análisis. Concluyo que la supervisión y la vigilancia de los productos se ejecuta en un 80% deficiente, visto que no existe documentos que sustenten los informes de calidad y cantidad de los productos almacenados, además no existe cámaras de seguridad que contribuya con el control y seguridad de los productos almacenados, por otro lado, existe indicios de robo y pérdida de productos, y, por último, no se evidencia control mediante los códigos de barra (p.5).

Hidalgo, C. (2019), en su tesis *“Control de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Corporación Megaluz S.A.C. de Tarapoto, 2018”* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. El objetivo general Establecer la incidencia del control de almacén en la rentabilidad de la empresa Corporación Megaluz S.A.C., 2018, se empleó un guía de entrevista, lista de cotejo y guía de análisis documental. Llego a concluir que el control de almacén incide de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Corporación Megaluz S.A.C., de Tarapoto, 2018, debido a que las deficiencias presentadas en las actividades de control de almacén de la empresa generaron pérdidas considerables, los cuales se 36 vieron reflejados la reducción de los índices de rentabilidad, si la empresa hubiera cumplido de manera eficiente la verificación de los productos recepcionado, en cuanto a calidad, cantidad y documentación, hubiese alcanzado S/ 103,793.90 en utilidad, S/1,036,228.90 en total activos y mayor nivel de ventas, es decir S/3,299,587.90, en efecto se tendría 19% como rentabilidad sobre patrimonio, 10% en rentabilidad sobre inversión y 3% en rentabilidad neta (p.6).

Huamani, C. (2017) en su tesis *“Evaluación de la gestión de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC- 2016”* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Cuyo objetivo es Evaluar la gestión de almacén y su

incidencia en la rentabilidad de la empresa Pernos y Repuesto Santa Rosa SAC, Tarapoto – 2016. El tipo de investigación fue correlacional, se aplicó un cuestionario guía de análisis. Concluyo que la gestión de almacén de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC es inadecuado ya que gracias a la lista de cotejo utilizada para el área de almacén se observaron un cuadro de deficiencias causas y efectos, que impiden el crecimiento de la empresa, como es la incapacidad del personal al momento de realizar su responsabilidades, el mal control con respecto a la realización de la inspección y verificación de la cantidad de mercadería, el inadecuado manejo del almacén(ubicación y control) y por último la falta del sistema de registro de entradas y salidas de las mercaderías. En cuanto a los índices de rentabilidad de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC, se muestra caídas en el año 2016 respecto al año 2015, los indicadores de rentabilidad de los activos de ventas del patrimonio no han sido alcanzados. La gestión de almacén incide de forma notoria en la rentabilidad de la empresa, debido a un mal control de la gestión que ha hecho que la empresa no alcance sus niveles esperados en la rentabilidad y así se genere pérdidas involuntarias (p.8).

Sosa, B. (2017) en su tesis “*Control de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Inversiones la Baratura*” (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. El objetivo general fue analizar la relación de las variables, aplico un diseño no experimental de tipo correlacional. La muestra fue el jefe de almacén y los EE.FF, se empleó lista de cotejo y guía de análisis. Concluyo que los índices de rentabilidad sufrieron un descenso en el año 2016, puesto que los índices obtenidos fueron bajos, con un índice de rentabilidad neto de 0.04. Por otro lado, las actividades de almacenamiento son deficientes, las mismas que han permitido una pérdida de S/ 33 679.17, se evidencio la presencia de deficiencias del control de la cantidad y calidad de los productos, por ende, se determinó que el control de almacén incidió de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Inversiones la Baratura (p.8).

Ríos, J. (2016) en su tesis “*Evaluación de la gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Zapatería Yuly, período 2013*”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. El objetivo fue evaluar la incidencia de las variables, el diseño fue no experimental. La muestra estuvo integrada por el gerente y los documentos, se aplicó una entrevista y guía de análisis. Concluyo que la gestión financiera incide negativamente en la rentabilidad de la empresa, por cuando la rentabilidad ha presentado índices inferiores a los períodos anteriores, es decir, 0.03 en rentabilidad neta, 0.01 en utilidad operativa. Por otro lado, no se efectúa una buena gestión de los presupuestos e ingresos de la empresa (p.10).

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1 Control interno**

#### **Concepto**

Ambrosio (2016) alude que es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública y se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales (p.45)

Zabaleta (2019) infiere que es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado; cuya estructura, componentes, elementos y objetivos se regulan por la leyes y normativas técnicas que emite la contraloría sobre la materia (p.56).

#### **Control interno de almacén**

Castellana (2016) infiere que son actividades que consisten en colocar los productos ferreteros dentro de la zona de almacén, destinadas a depósito y conservación. Su distribución y organización dependerá fundamentalmente de dos características, es decir de la forma de colocar y la utilización del espacio disponible (p.23).

Así también Cruz (2017) señala que son procesos, acciones que hace referencia a la recepción, almacenamiento, control y distribución, hasta que los productos sean consumidos en su totalidad, sean estos materiales, o materias primas. Asimismo, el empleo de registros forma parte sustancial de los procesos de almacenamiento, puesto que permitirá u identificación y seguimiento de los mismo, logrando la satisfacción de los cliente o consumidores (p.45).

Tal como refiere Tutau (2018) son conjuntos de procedimientos que permiten controlar físicamente y mantener todos los productos ferreteros en buen estado de consumo, las mismas que deben ser asegurados de manera adecuada para limitar daños innecesarios y robos, debidos a los procedimientos de rotación de inventario (p.56).

En tanto, Escudero (2019) alude que es un conjunto de actividades que integran normas y procedimientos de carácter ineludible, que tienen como finalidad certificar que los productos

ferreteros y semejantes se almacenen y comercialicen en forma adecuada y controlada, practicando medidas de calidad y las condiciones establecidas por el fabricante (p.23).

### **Importancia del control interno de almacén**

Guerrero (2019) alude que la importancia del control interno de almacén recae en conocer las inversiones que se ha ejecutado, al formular el plan general de las futuras adquisiciones y obtener un índice de rotación que facilita la labor de almacén. Asimismo, señala que el internamiento de los productos ferreteros, son importante las siguientes razones:

- Establecer la realidad, concretar la exactitud de los productos y costo.
- Evitar la aglomeración y agotamiento de los inventarios (p.53).

### **Principios y objetivos en el control interno de almacén**

Según Guerrero (2019) hace mención que entre los principios para la organización optima de los almacenes, se considera la coordinación y razonabilidad de todos los procesos de la logística, asimismo el equilibrio en la administración de los niveles de inventario, el servicio al cliente y la flexibilidad para adaptarse a los cambios de un mundo corporativo y actualizado (p. 66).

En lo que se refiere a los objetivos del control interno de almacén alude lo siguiente:

- Busca minimizar el espacio empleado, a fin de incrementar la rentabilidad.
- Minimizar las necesidades de inversión y costos de gestión
- Minimizar los riesgos, relacionados con los colaboradores y fármacos.
- Minimizar las pérdidas, generadas por robos, o inventarios extraviados.
- Reducir manipulaciones, a través de la simplificación y mejora de los procesos.

Asimismo, manifiesta que los objetivos significativos en el control interno de almacén es la reducción de ciertos procesos innecesarios, que a continuación se describe.

- Maximizar la disponibilidad de los productos.
- Maximizar la rotación de los productos
- Aumentar la capacidad del almacén
- Maximizar la protección de los fármacos
- Extender la operatividad del almacén (p.66).

### **Funciones y tipos de los almacenes.**

Existe una serie de funciones significativas, en este caso Dieter (2017) opina que una de las funciones primordiales es garantizar un nivel de inventario considerable para la disponibilidad de las ventas, por consiguiente, mantener un nivel de inventario para proteger el sistema productivo contra daños.

En cuanto Khusboo & Sandeep (2018) señala que las principales funciones de los almacenes son proteger los productos y garantizar el estado de los mismos, a fin de proveer a las diferentes áreas y consumidores (p.45).

En lo que se refiere a los tipos de almacenes González & Alamt (2018), da a conocer los almacenes de tipo operativo, logístico. Los operativos son aquellos que almacenan materias primas, en proceso y terminados. En cuanto a los almacenes de tipo logístico, son las empleadas por fabricas industriales, empresas distribuidoras y de tránsito (p.33).

### **Evaluación del control interno de almacén**

Con la finalidad de evaluar el control interno de almacén, ha sido necesario emplear la teoría de Cruz (2017), quien describe las características de un adecuado control, que a continuación se procede a presentar.

### **Recepción de los productos ferreteros**

El primer proceso del control interno de almacén, Cruz (2017), señala que es la recepción de los materiales, la misma que consiste en la entrada de los materiales enviada por los proveedores. Durante este proceso se coteja los productos con la información que figura en los documentos (orden de compras, facturas, etc.). Asimismo, se inspeccionan las características y cantidades para posteriormente proceder a su almacenamiento (p.52).

- Inspección de la documentación: La documentación es un medio importante para constatar el ingreso adecuado de los productos, no obstante, el gestor de almacén debe verificar la documentación, los comprobantes recibidos, estos deben cumplir o mantener relación con los materiales recepcionados. Y, por otro lado, es importante, que estos sean llenados según los lineamientos especificados en el país (p.52).
- Inspección de las características: En esta actividad es necesario que el gestor de almacén constate o verifique el buen estado de las herramientas de ferretería, que estos cumplan con las características y especificaciones señalados en los documentos (ordenes de compras, facturas, etc.) y procedan a su internamiento al almacén (p.52).



- Inspección de la cantidad: Esta actividad consiste en determinar la cantidad que se debe almacenar, para ello será necesario verificar que estos sean congruentes con lo solicitado en las órdenes de compra. Siendo esto una política necesaria para un mayor control de las herramientas de ferretería y contribuir con las ganancias establecidas (p.52).

### **Almacenamiento**

En esta actividad, Cruz (2017), señala que se procede a ubicar las herramientas ferreteras en las zonas idóneas del almacén, según la segmentación del mismo, esto con la finalidad de poder acceder a los productos y localizarla fácilmente. Para el internamiento del producto, será necesario emplear medios de transportes, como cintas, elevadores, etc., asimismo medios fijos como estantería, instalaciones soportes (p.56)

- Registro de información: Este proceso es muy importante por cuanto, esta acción deja constancia del almacenamiento de las herramientas ferreteras, en relación a cantidad y característica en algún registros o formato. Esta información, será necesario para el gestor, puesto que tendrá conocimiento de los productos almacenados (p.56).
- Ubicación: Cuando los fármacos ingresan al almacén, estos deben ser ubicados según su línea de comercialización, siendo estos establecidos en lugares apropiados, para evitar su deterioro. Por otro lado, el gestor de almacén debe proveer medios y recursos para que las herramientas sean localizadas fácilmente, como estantes, y espacios adecuados (p.56).
- Etiquetamiento y codificación: Cuando las herramientas ferreteras ingresan al almacén el responsable debe proceder al etiquetamiento de los mismos con un código de identificación, a fin de obtener datos sobre el tipo de producto, de esa manera se logrará localizar y gestionar eficazmente los productos (p.56).

### **Control de los productos ferreteros**

En este proceso, Cruz (2017), infiere que es muy importante conservar y mantener los productos en un buen estado, durante su permanencia en el almacén, verificando continuamente el deterioro y vencimiento de los productos, asimismo es necesario el empleo de formatos o registros de control, para monitorear la cantidad de los productos y que estos coincidan con lo señalado en los sistemas y documentación, las mismas que deben ser actualizados para su presentación y mejor control (p.56).

- Conservación y mantenimiento: En este proceso, es importante que el gestor conserve y mantener los productos en un buen estado, durante su permanencia en el almacén. El responsable de esta actividad debe verificar el vencimiento y deterioro de los productos

de manera continua, para el cuidado del consumidor. Asimismo, este proceso consiste en aplicar normativas de seguridad e higiene, siendo estas especiales para el cuidado y mantenimiento de cada herramienta ferretera (p.56).

- Monitoreo del stock: En esta actividad los gestores del almacén deben controlar el stock físico almacenado, siendo estos congruentes con los sistemas o documentación del inventario. Dicha actividad se ejecuta durante la permanencia de los productos, anotando las entradas y salidas en el momento que se origina. Es importante que en este proceso el responsable emplee fichas de control de existencias y utilizar métodos de valoración para conocer el valor monetario de los productos (p.57).

### **Distribución**

Es el último proceso, Cruz (2017), señala que en esta actividad se procede a distribuir las herramientas ferreteras a las distintas áreas de hospitalización, para ello se maneja una hoja de control para verificar la distribución y constatar su devolución.

- Preparación de pedidos: El responsable de la distribución debe contar con la papeleta de control, a fin de solicitar los productos que debe distribuir
- Preparación de documentos de despacho: en este informe el responsable del almacén debe emitir un informe donde se detalla la entrega de las herramientas solicitados por los clientes (p.57).

### **1.2.2 Rentabilidad**

En relación con lo señalado, Maudos (2016), opina que la rentabilidad es un factor evaluador del crecimiento económico de la empresa, y el cumplimiento de los planes estratégicos planteados al inicio del período. Es también una forma de probar la permanencia a futuro de los recursos, por cuanto es sinónimo de ganancia, de utilidad y seguridad (p.45).

La rentabilidad, es un indicador de crecimiento; Galán y Gravel (2017) señala que la rentabilidad es la relación existente entre los beneficios que proporciona una determinada operación o cosa y la inversión o el esfuerzo que se ha hecho; cuando se trata del rendimiento financiero; se suele expresar en porcentaje (p.77).

Por lo que refiere Chacon (2017), la rentabilidad es un índice o medida de las cuales se puede estimar los resultados organizacionales, financieros, operacionales y valor de cada fase o

ciclo de vida de una determinada empresa, por beneficios de la explotación de los recursos, activos, inversiones, las mismas que aportan en el incremento de los ingresos y la optimización de los activos (p.35).

En tanto Gutiérrez (2018), indica que es el beneficio, resultado e indicador de las actividades productivas de cualquier empresa u organización. Los resultados positivos significan mayor eficacia y eficiencia técnica y económica en la gestión, los mismos que juegan un papel primordial en la determinación de la política de las organizaciones (p.64).

Por su parte, Martínez (2018), alude que son aquellos beneficios que se obtendrá tras la inversión de un determinado recurso, para ello será necesario la aplicación de estrategias y técnicas que permitan un incremento de los beneficios y el mantenimiento de la fuente generadora (la empresa) (p.12).

### **Funciones de la rentabilidad**

Referente a las funciones de la rentabilidad, Borja (2016) afirma que la rentabilidad tiene dos principales funciones, una de ellas es asegurar el presente y proveer para su desarrollo futuro, con el empleo de métodos y técnicas empresariales (p.32).

Por otro lado, Aznar et al (2017), infiere que la rentabilidad prevé los riesgos futuros, con la aplicación de medios humanos y materiales para fomentar y optimizar los procesos administrativos para el cumplimiento de los objetivos desarrollados en el período (p.71).

Finalmente, Alarcón & Sánchez (2017) menciona que la rentabilidad cumple como función medir la eficiencia de la entidad, analizada por utilidades que son generadas de las ventas efectuadas en un período, asimismo señala que la evaluación de la rentabilidad permite el análisis exhaustivo de los recursos y como estos proceden a generar las ganancias y las pérdidas de manera razonable, con el que se desarrolla las actividades económicas. (p.84)

### **Rentabilidad en la situación económica**

La estimación de las actividades económicas es primordial para priorizar las necesidades, por tal razón, para Ccacca (2015), este indicador da a conocer la capacidad presentada por la entidad en la generación de utilidades o beneficios económicos, empleando los activos circulantes y no corrientes (activos fijos). (p.27)

Mientras Lezama (2018), alude que la participación de los impuestos, interés y gastos financieros en este indicador, es nulo, puesto que no se centra en la generación de los recursos, más bien en el desarrollo económico que generan dichos recursos (p.12).

### **Rentabilidad en la situación financiera**

En cuanto a los indicadores de situación financiera Hoz. (2016), asegura que la presente es considerable y significativa, visto que tiene una repercusión directa en la determinación del impuesto a renta y utilidad de la empresa, para ello, es importante la evaluación continua de los impuestos, gastos financieros, a fin de analizar la proveniencia de los recursos y como estos han ido generando dichos gastos, de esa manera evitar los riesgos financieros y la sobrecarga de los mismos (p.11).

### **Razones financieras:**

La evaluación razonable y eficaz de la rentabilidad parte de las ratios financieros, siendo estos propuestos por la Gutiérrez (2018), como a continuación se detalla.

### **Rentabilidad neta**

En este indicador se centra la evaluación de la rentabilidad, razón por la cual Gutiérrez (2018), manifiesta que este factor da a conocer la capacidad de una empresa para generar ganancias (utilidades) con las ventas de sus fármacos y servicio realizados en un establecido período. Para su cálculo se considera la utilidad obtenida tras los impuestos, gastos, costos, asimismo el importe de las ventas obtenidas (p.12).

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total ventas}}$$

### **Rentabilidad de los activos**

Como lo indica Gutiérrez (2018), este indicador tiene la finalidad de evaluar la capacidad de una empresa para crear ganancias a través del empleo del total de sus activos, es importante señalar la financiación de los recursos (activos), no será de importancia en la evaluación de este indicador. Para su cálculo se considerará los importes de la utilidad obtenida en el período y del total de activos (p.12).

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total activos}}$$

### **Razón de la rotación de los activos**

Los ingresos por ventas, son considerados significativos, para ello el empresario, debe emplear estrategias de ventas para lograr un mayor índice. En cuanto a este indicador

Gutiérrez (2018), comenta que es empleado para evaluar y medir la eficiencia de la empresa al utilizar sus activos para generación de ingresos. Para su cálculo se divide los ingresos por ventas de activos totales (p.13).

$$\frac{\text{Ventas}}{\text{Total activos}}$$

### **Rentabilidad del capital propio**

Toda empresa debe contar con fondo para garantizar la continuidad de su empresa. Para ello Gutiérrez (2018), señala que este indicador mide la capacidad que posee la empresa para generar ganancias de sus fondos propios o de la inversión de los socios que integran la empresa. Para su cálculo, se considera el importe del capital y de la utilidad obtenida tras los cálculos de los gastos, costos e impuestos (p.13).

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}}$$

## **1.3. Sistema de variables**

### **Variable independiente:** Control interno de almacén

Son procesos, acciones que hace referencia a la recepción, almacenamiento, control y distribución, hasta que los productos sean consumidos en su totalidad, sean estos materiales, o materias primas. Asimismo, el empleo de registros forma parte sustancial de los procesos de almacenamiento, puesto que permitirá su identificación y seguimiento de los mismos, logrando la satisfacción de los clientes o consumidores (Cruz, 2017, p.45)

### **Variable dependiente:** Rentabilidad

Es el beneficio, resultado e indicador de las actividades productivas de cualquier empresa u organización (Gutiérrez, 2018, p.64).

**Tabla 1***Operacionalización de las variables.*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Control interno de almacén	Son procesos, acciones que hace referencia a la recepción, almacenamiento, control y distribución, hasta que los productos sean consumidos en su totalidad, sean estos materiales, o materias primas, asimismo, el empleo de registros forma parte sustancial de los procesos de almacenamiento, puesto que permitirá su identificación y seguimiento de los mismos, logrando la satisfacción de los clientes o consumidores (Cruz, 2017, p.45)	Son procesos de la logística, su evaluación parte de sucesos y registros que reflejen la distribución adecuada del inventario. Para evaluar la variable se aplicará una guía de entrevista y lista de cotejo, conllevando los objetivos planteados.	Recepción de los productos ferreteros	- Inspección de la documentación - Inspección de las características - Inspección de la cantidad	Nominal
			Almacenamiento	- Registro de información - Ubicación - Etiquetamiento y codificación	
			Control de los productos ferreteros	- Conservación y mantenimiento - Monitoreo del stock	
Rentabilidad	Es el beneficio, resultado e indicador de las actividades productivas de cualquier empresa u organización (Gutiérrez, 2018, p.64).	Son indicadores de gestión y rendimiento, la misma que da a conocer el progreso de inversión y financiación de la empresa.	Distribución	- Preparación de pedidos - Preparación de documentos de despacho	Razón
			Rentabilidad neta	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total ventas}}$	
			Rentabilidad de los activos	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total activos}}$	
			Rotación de los activos	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Total activos}}$	
			Rentabilidad del capital propio	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}}$	

Fuente: Fundamentación teórica de Cruz (2017), Gutiérrez (2018)0



#### 1.4. Definición de términos básicos

- **Aprovisionamiento:** Abastecer, proveer de lo que se necesite es decir el conjunto de actividades que desarrollan las empresas para asegurar la disponibilidad de los bienes y servicios externos que le son necesarios para la realización de sus actividades (Castellana, 2016, p.56).
- **Beneficio neto:** Esta diferenciado entre ingresos y gastos de un determinado período en una empresa (Castellana, 2016, p.45).
- **Calidad de producto:** Características de un producto o servicio, con la capacidad de satisfacer necesidades (Tutau, 2018, p.62).
- **Capital:** Es el dinero o patrimonio a invertir en una entidad con el fin de generar ganancias y crecimiento de la entidad (Escudero, 2019, p.69).
- **Control:** Conjunto de métodos y procedimientos adoptados dentro de una entidad para salvaguardar su patrimonio, verificar la exactitud y veracidad de información financiera y administrativa (Ambrosio, 2016, p.110)
- **Deficiencia en el control interno:** Existe una deficiencia en el control interno cuando un control está diseñado, se implementa u opera de forma que no sirve para prevenir, detectar y corregir incorrecciones en los estados financieros oportunamente (Ambrosio, 2016, p.23)
- **Documentación:** Conocimiento que se tiene de algún asunto a través de la información que se ha recibido (Castellana, 2016, p.56).
- **Entidad (empresarial):** Una unidad económica que realiza transacciones comerciales que se deben registrar, resumir y reportar (Escudero, 2019, p.9).
- **Existencias:** Son los bienes de una entidad con la finalidad de venderlas (Guerrero, 2019, p.3).
- **Impuestos:** Tributo que se paga al estado como una obligación para las personas naturales y personas jurídicas (Tutau, 2018, p.13).
- **Informe sobre el control interno:** Acredita la evaluación de la eficacia de los controles internos que tiene establecida la empresa para la coordinación entre la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos establecidos (Castellana, 2016, p.111).

- **Inventarios:** Son los activos poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación; en proceso de producción de cara a tal venta, o en la forma de materiales o suministros en el proceso de producción, o en el suministro de servicios (Tutau, 2018, p.32).
- **Inversión:** Es un activo poseído por la empresa con la finalidad de incrementar su riqueza por medio de los réditos producidos, para conseguir su revalorización o para la obtención de otros beneficios para la empresa inversora, tales como los que se derivan de las relaciones comerciales (Escudero, 2019, p.66).
- **Inversiones:** Es un capital que se aporta para iniciar un proyecto o empresa con el fin de recuperar el capital con intereses (Guerrero, 2019, p.19).
- **Manejo de materiales:** Es un sistema o combinación de métodos, instalaciones, mano de obra y equipamiento para transporte, embalaje y almacenaje para corresponder a objetivos específicos, asimismo no se limita solo al movimiento, si no al embalaje, manipulación, transporte, ubicación y almacenaje teniendo en cuenta el tiempo y el espacio disponibles. (Escudero, 2019, p.66).
- **Manipulación de Materiales:** Son todos los tiempos empleados para apilamiento y colocación del producto, pues con la mejora en la manipulación de inventarios, reducirá los costos de los mismos, además, el tiempo empleado en minutos para manipular los materiales se reducirá (Guerrero, 2019, p.23).
- **Medios físicos de almacenamiento:** Son las paletas, transportes y armarios que se utilizan para el internamiento de materiales, por ello, es imprescindible usar los medios físicos más recomendables para los distintos productos, pues así los productos no se verán afectados en su calidad ni vencimiento, por ende, los costos disminuirán. (Guerrero, 2019, p.51).
- **Origen en la minimización de los costos:** Debido a que las empresas incurren en la necesidad de reducir aquellos costos innecesarios de inventario, aunado a esto, la empresa busca el incremento de la productividad y competitividad; estos puntos han dado lugar a una nueva perspectiva y orientación sobre la cantidad de materiales a almacenar como las materias primas o componentes y la fabricación de productos en la planta (Escudero, 2019, p.39).
- **Personal de almacén:** Son aquellos colaboradores encargados del control del área de almacén, con el número adecuado de personal encargado de administrar los inventarios,

los costos en inventarios disminuirán, sobre todo, los tiempos de recepción y entrega de materiales reducirán. (Castellana, 2016, p.48).

- **Recepción:** Es la acción de recibir algo y si está conforme la documentación (Escudero, 2019, p.61).
- **Responsabilidad:** Desde el punto de vista jurídico, responsabilidad significa obligación de restituir, reparar o indemnizar por las consecuencias de un acto lesivo, asimismo refiriéndonos a las funciones de los empleados de la empresa, todo el personal debe conocer hasta dónde llega su campo de actuación; es decir, de qué parcela es responsable y ante quién ha de responder (Dieter, 2017, p.39).
- **Revisión de control de calidad:** Es el proceso diseñado para evaluar de forma objetiva, en la fecha del informe o con anterioridad a ella, los juicios significativos realizados por el equipo del encargo y las conclusiones alcanzadas a efectos de la formulación del informe (Dieter, 2017, p.67).
- **Seguimiento de los controles (internos):** Proceso para valorar la eficacia del funcionamiento del control interno a lo largo del tiempo. Incluye la valoración del diseño y del funcionamiento de los procedimientos de control oportunamente, así como la adopción de las acciones correctoras que sean necesarias debido a los cambios en las condiciones de funcionamiento. (Castellana, 2016, p.99).
- **Tiempo de abastecimiento, recepción y entrega:** El abastecimiento o aprovisionamiento es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes y servicios que una organización requiere para su operación adecuada y eficiente, ya sea de fuentes internas o externas (Guerrero, 2019, p.96).
- **Tiempo de operación de las actividades en almacén:** Se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados (Guerrero, 2019, p.79).
- **Tiempo de Operación:** Son el tiempo de operación de las actividades en almacén. Aplicando la reducción de costos en las empresas, los costos en inventarios disminuirán y los tiempos de recepción y entrega de materiales reducirán (Dieter, 2017, p.75)

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **2.1. Material y métodos**

##### **2.1.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

###### **Técnicas**

- **La entrevista:** La técnica de la entrevista, estuvo direccionada a gerencia, con propósito de indagar el desempeño de las actividades y los procesos del control de almacén. En tal sentido Pino (2016), alude que la entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales. (p. 111)
- **La observación:** Esta técnica permitió establecer un método que consistió en la verificación y recolección de información directamente de la realidad de la empresa en función al cumplimiento de los procesos del control interno del almacén. En tal sentido Pino (2016), manifiesta que la observación estimula la curiosidad, impulsa el desarrollo de nuevos hechos que pueden tener interés científico, provoca el planteamiento de problemas y de la hipótesis correspondiente. (p.119).
- **Análisis documental:** Esta técnica fue empleada con la finalidad de analizar el acervo documentario de las operaciones comerciales de la empresa. En tal sentido Pino (2016), alude que es la técnica basada en fichas bibliográficas tienen como propósito analizar material impreso. (p.121).

###### **Instrumentos**

- **Guía de entrevista:** Este instrumento fue importante porque nos permitió conocer y evaluar el desempeño de los procesos de control de almacén en la empresa. De esta manera, Pino (2016), infiere que la guía de entrevista tiene la finalidad de obtener la información necesaria para comprender de manera completa y profunda el fenómeno del estudio. (p.111).
- **Lista de cotejo:** Esta guía fue importante, porque se utilizó para listar una serie de procesos, hechos o situaciones a ser observados para comprobar si se están cumpliendo las actividades de los procesos del control interno de almacén dentro de la empresa en estudio. De esta manera, Pino (2016), alude que este instrumento permite obtener

información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado. (p.119).

- **Guía de análisis documental:** Este instrumento permitió analizar e interpretar el contenido de los estados financieros.

### **2.1.2. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes también ya indicados. Con respecto a las informaciones presentadas como gráficos y cuadros, se formularon apreciaciones objetivas. Las apreciaciones y conclusiones resultantes del análisis fundamentaron cada parte de la propuesta de solución al problema que dio inicio a la investigación, que fueron presentadas en forma de recomendaciones. Finalmente, la información cuantitativa fue ordenada en cuadros que indicaron los conceptos, cantidades, porcentajes y otros detalles de utilidad para la presente investigación, asimismo los resultados fueron presentados en tablas, mapas o gráficos que expliquen las variables analizadas.

## **2.2. Métodos**

### **2.2.1. Tipo y nivel de investigación**

#### **Tipo de investigación**

Rivero (2018), alude que la investigación es “aplicada”, por cuanto es el estudio y aplicación de la investigación a dificultades concretas, en contextos y características concretas (p.89). En ese sentido, en la investigación se evaluó que relación existente entre las variables de estudio, de esa manera establecer estrategias de mejoras, siendo estas expresadas en las recomendaciones.

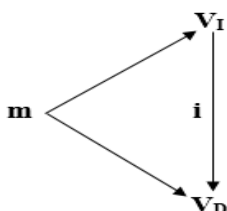
#### **Nivel de investigación**

Explicativa, por cuanto Alarcón, (2016) infiere que este tipo de estudio trata de explicar las causas por las cuales ocurren determinadas situaciones, hechos o fenómenos. Es una investigación más compleja que las anteriores, en otras palabras, en un estudio explicativo se encontrará la descripción de las variables de un fenómeno, así como el análisis de la relación que existe entre ellas (p.45). En tal sentido, en la investigación se buscó especificar propiedades y rasgos significativos de las variables, a fin de establecer la relación existente.

### Diseño de investigación

El estudio presentó un diseño no experimental, puesto que se desarrolló sin manipular intencionadamente las variables. Pues según Pino (2016), los diseños no experimentales, son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (p.52).

Para ello, se empleará el siguiente esquema:



Donde

M = Muestra

V<sub>I</sub>= Control interno de almacén

V<sub>D</sub>= Rentabilidad

i = Incidencia

### 2.2.2. Población y muestra

#### Población

La población fue determinada por 03 colaboradores de la empresa en estudio. Es decir, el gerente, administrado y el representante del control de almacén y los informes contables generados por las diferentes actividades de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L de Tarapoto. De igual forma, “Se entiende por población al conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.”. (Rivero, 2018, p.23)

#### Muestra

La muestra fue determinada por 03 colaboradores de la empresa en estudio, es decir el gerente, administrador y jefe de almacén, asimismo fue necesario los reportes contables de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L de Tarapoto. En efecto, “La muestra es una parte del todo, del universo o población y que sirve para representarlo.”. (Rivero, 2018, p.33)



## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1. Resultados**

A continuación, se procede a dar resultados de cada uno de los objetivos propuestos en la investigación:

##### **O1: El desempeño del control interno de almacén en la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.**

Con la finalidad de conocer el desempeño del control interno de almacén de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., se procede a resolver cada una de las interrogantes de la guía de entrevista, cuyos resultados fueron:

##### **Recepción de los productos ferreteros**

1. Sí es importante emplear registros o papeletas de control por cuanto permite verificar y monitorear el ingreso y salida de los productos enviados por los proveedores y vendidos por la empresa, pues ello contribuye a que el kardex de una empresa muestre información real en cuanto a la cantidad y tipo del producto existente en el almacén. Es por tal razón que en la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L se emplean estos formatos, pero no son utilizados en su totalidad por el personal del área de almacén.
2. En la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L, existe un personal que se encarga de recepcionar y verificar todos los productos ferreteros que son enviados por los proveedores, sin embargo, en ocasiones por la falta de tiempo o más personal en el área de almacén existen productos que no llegan a ser verificados, presentando posteriormente deterioro alguno, tales como bolsas de pintura rotas o vencidas, baldes de pintura vencidos, entre otras.
3. Generalmente los problemas que se presentan en la documentación recepcionada es que la cantidad de productos ferreteros que se recepcionan no guardan congruencia con la cantidad señalada en la documentación emitida por el proveedor, lo cual el personal encargado de almacén al verificar el faltante al momento de recibir los productos procede a reportar el reclamo al proveedor siendo este reembolsado en posteriores días, sin embargo, en ocasiones en el cual el personal se percataba del faltante después de haber recepcionado los productos la empresa proveedora no reconoce dicho faltante ni mucho menos se hace cargo del mismo.

### **Almacenamiento**

4. La empresa Representaciones JRZ E.I.R.L, actualmente cuenta con un almacén amplio en el cual almacena los productos ferreteros con la finalidad de no sobrellenar o colapsar la tienda.
5. Los responsables de monitorear los productos de almacén son el gerente general y el administrador de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L, para ello el personal responsable del área de almacén debe contar con información real, actualizada y detallada del kardex de los productos ferreteros existentes en el almacén.
6. Los registros de control que se emplean en el proceso de almacenamiento son el etiquetamiento y codificación de los productos ferreteros los cuales posterior a ello son registrados en el sistema del kardex, con la finalidad de brindar celeridad a la ubicación de los mismos.

### **Control de los productos ferreteros**

7. Generalmente para los productos que cuentan con fecha de vencimiento como las bolsas o baldes de pintura el personal encargado del almacén tiene como principal función monitorear de manera mensual la fecha de caducidad de los mismos, sin embargo, en cuanto a los otros productos el responsable del área de almacén solo tiene como función verificar que estos no estén deteriorados o ubicados en lugares en el cual puedan deteriorarse.

### **Distribución**

8. Para el caso de requerimiento de materiales ferreteros, el personal encargado de almacén deberá en primer lugar constatar si la cantidad existente en el almacén es la misma que señala en el kardex, posterior a ello deberá verificar los productos que están con mínimo stock para poder proceder a dar registro de todos aquellos materiales que necesitan solicitar de manera inmediata a los proveedores, evitando de este modo la falta de stock o el sobre stock de materiales.
9. Como una de las funciones del personal del área de almacén es emitir papeletas o formatos de control de salida en la cual detalle de manera específica el tipo, marca y cantidad exacta de los productos ferreteros que saldrá del almacén de la empresa.

## O2: Deficiencias del control interno de almacén en la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.

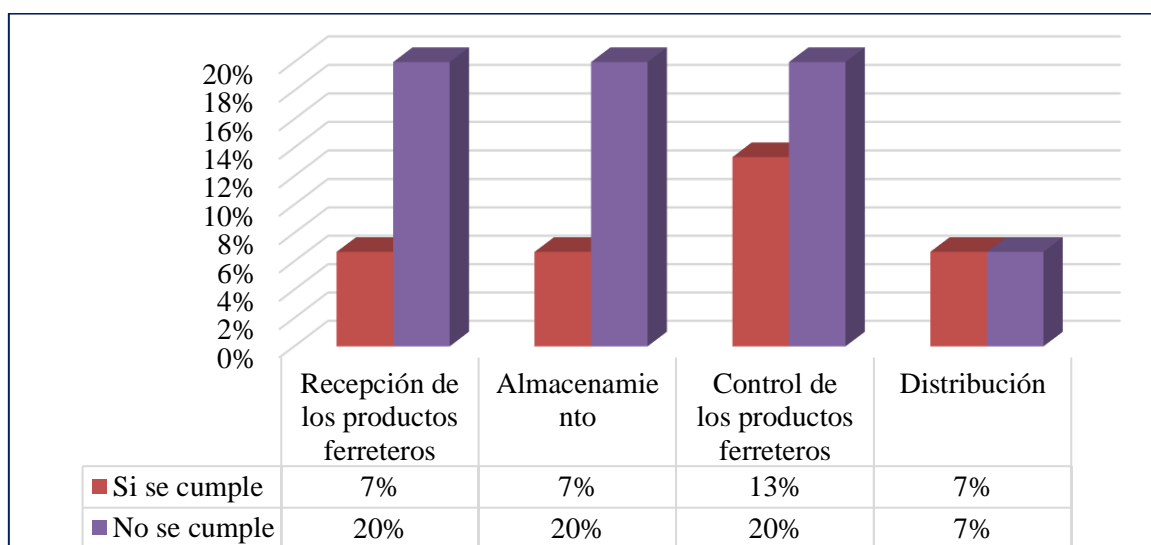
Con la finalidad de identificar las deficiencias que se presentan en el control interno de almacén de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., se procedió a evidenciar mediante la lista de cotejo todas aquellas actividades que son y no son cumplidas de manera eficiente por el personal del área de almacén teniendo como resultado lo siguiente:

**Tabla 2**

*Cumplimiento de las actividades de control interno del almacén*

Actividades del control interno de almacén	Si se cumplen		No se cumplen	
	F	%	F	%
Recepción de los productos ferreteros	1	7%	3	20%
Almacenamiento	1	7%	3	20%
Control de los productos ferreteros	2	13%	3	20%
Distribución	1	7%	1	7%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>33%</b>	<b>10</b>	<b>67%</b>

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada



**Figura 1.** Cumplimiento de las actividades de control interno de almacén. (Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada).

### Interpretación:

En la tabla 2 y figura 1, se evidencia que en relación a las actividades de recepción de los productos ferreteros el 7% de estas actividades son cumplidas de manera eficiente y el 20% no son cumplidas, con respecto a las actividades de almacenamiento se evidencia de igual manera que el 7% de las actividades son cumplidas y 20% no lo son, asimismo en cuanto a las actividades de control de los productos ferreteros se verifica que el 13% de estas son cumplidas y el 13% no lo son, finalmente en cuanto a las actividades de distribución se

muestra que un 7% si son cumplidas y el otro 7% no lo son. En resumen, se evidencia que 33% de las actividades de control interno de almacén si son cumplidas y que el 67% de las actividades no son cumplidas por el personal encargado del área de almacén.

Tras conocer que existen actividades del control interno de almacén que no son cumplidas, a continuación, se dan a conocer las principales deficiencias con sus respectivas evidencias:

**Tabla 3**

*Deficiencias – Recepción de los productos ferreteros*

Deficiencias	Causa	Efecto
Falta de verificación de la documentación	En reiteradas veces el personal a cargo del almacén no cumplía con realizar la verificación minuciosa de la documentación emitida por el proveedor al momento de recepcionar los productos ferreteros que llegaban al almacén, es decir, solo recibía la documentación, mas no verificaba las características de los productos (marca, calidad, etc.), ni mucho menos constataba si la cantidad recepcionada era la misma que detallaba en la documentación remitida por el proveedor.	El incumplimiento de las actividades de recepción de productos por parte del personal a cargo del almacén, ha generado pérdidas considerables para la empresa, pues se constató que la cantidad de productos recepcionados no guardaba congruencia con la cantidad señalada en la documentación emitida por el proveedor, sin embargo, cuando la gerencia hizo el respectivo reclamo, la empresa proveedora no se responsabilizó debido a que el reclamo no se hizo al momento de la recepción, dichas pérdidas ascendieron a S/ 7,883.50
No se verifica las características de los productos		
Escasa inspección de la cantidad de los productos.		

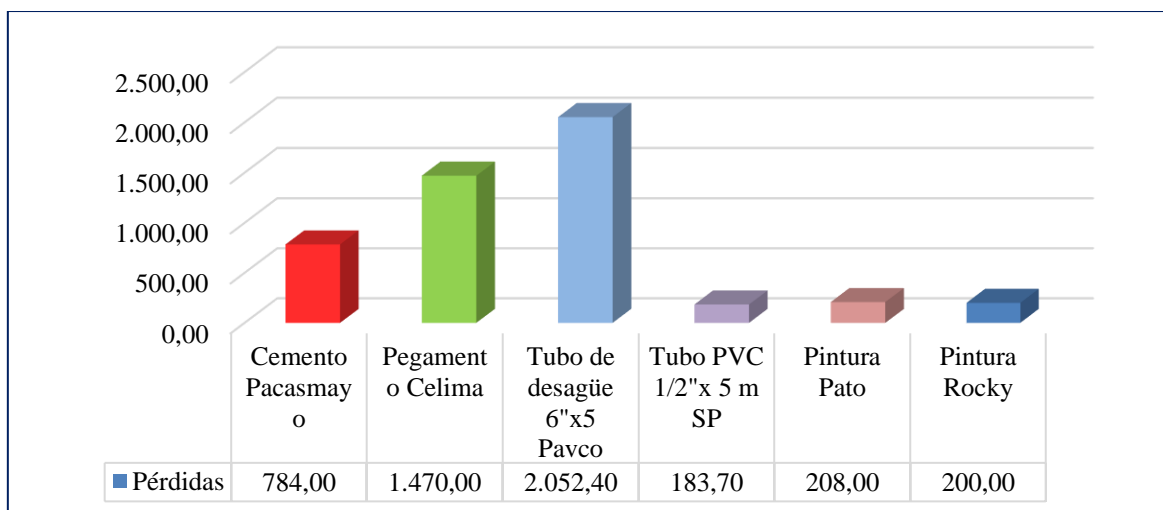
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4**

*Evidencia 1 – Pérdida por incumplimiento de actividades de recepción*

Detalle de productos ferreteros	Unidad de medida	Cantidad solicitada	Cantidad recibida	Cantidad pérdida	Precio de ventas	Pérdida generada
Cemento Pacasmayo	Bolsa	300	268	32	24.50	784.00
Pegamento Celima	Bolsa	100	51	49	30.00	1,470.00
Tubo de desagüe 6"x5 Pavco	Unidad	100	92	8	256.55	2,052.40
Tubo PVC 1/2"x 5 m SP	Unidad	200	178	22	8.35	183.70
Pintura Pato	Balde	50	42	8	26.00	208.00
Pintura Rocky	Balde	50	42	8	25.00	200.00
Clavo con cabeza 2" x 30Kg	Caja	150	127	23	129.80	2,985.40
<b>Total pérdida</b>						<b>7,883.50</b>

Fuente: Reportes de control de productos del almacén de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L



**Figura 2.** Pérdida por incumplimiento de actividades de recepción. (Fuente: Reportes de control de productos del almacén de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L).

### Interpretación:

En la tabla 4 y figura 2, se detallan las pérdidas monetarias generadas por el deficiente desempeño del personal a cargo del almacén de la empresa en cuanto al cumplimiento constante de las actividades de recepción de los productos ferreteros, el mismo que se constató cuando el gerente al supervisar los productos recepcionados verificó que la cantidad recibida por el almacenero no guardaba congruencia con la cantidad señalada en la documentación emitida por la empresa proveedora, además existían productos en la cual la marca y calidad no era lo solicitado por gerencia, sin embargo al realizar el respectivo reclamo, la empresa proveedora no se responsabilizó por cuanto el reclamo no se hizo en el momento de la recepción, siendo de este modo las pérdidas generadas asumidas por la empresa, la cual ascendieron a S/ 7,883.50

**Tabla 5**

#### Deficiencias – Almacenamiento

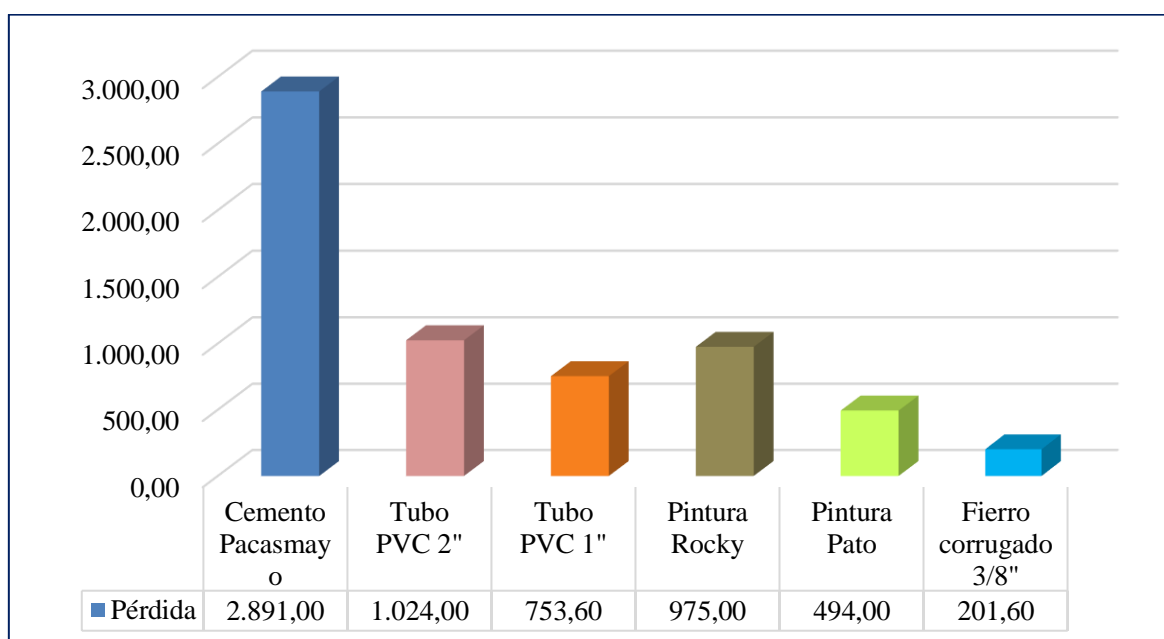
Deficiencias	Causa	Efecto
Inadecuada ubicación de los productos ferreteros	El personal encargado del almacén, en reiteradas veces no efectuaba de manera adecuada la ubicación de los productos.	Se reconocieron pérdidas debido a al deterioro de productos ferreteros originados por la inadecuada ubicación de los mismos, dichas pérdidas ascendieron a S/ 6,339.20
Productos ferreteros que no se encuentran etiquetados ni codificados	El encargado del almacén no cumplía siempre con el etiquetado y codificación de los productos ferreteros.	Se registraron pérdidas por extravíos y robos de productos ferreteros, por cuanto existían productos sin etiquetar y con sus respectivos códigos, las pérdidas ascendieron a S/ 3,536.00

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6***Evidencia 2 – Pérdida generada por la inadecuada ubicación de los productos*

Detalle de productos ferreteros	Unidad de medida	Cantidad deteriorada	Precio unitario	Total	Observación
Cemento Pacasmayo	Bolsa	118	24.50	2,891.00	Bolsas mojadas
Tubo PVC 2"	Unidad	80	12.80	1,024.00	Tubos rotos
Tubo PVC 1"	Unidad	157	4.80	753.60	Tubos rotos
Pintura Rocky	Balde	39	25.00	975.00	Pinturas vencidas
Pintura Pato	Balde	19	26.00	494.00	Pinturas secas
Fierro corrugado 3/8"	Balde	12	16.80	201.60	Fierros oxidados
<b>Pérdida total</b>				<b>6,339.20</b>	

Fuente: Reportes de control de productos del almacén de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L

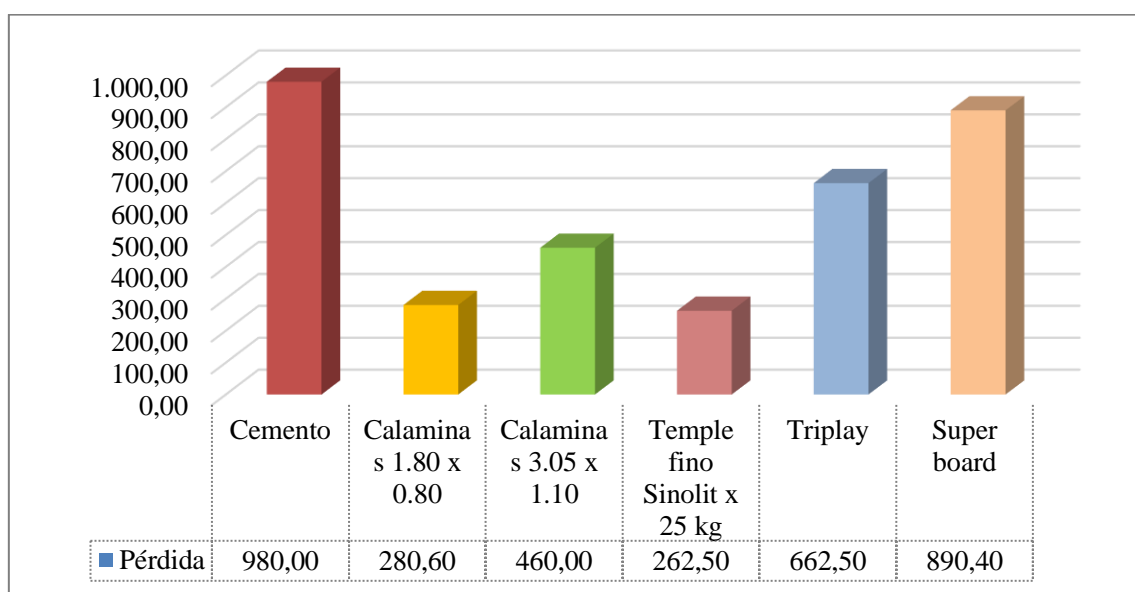
**Figura 3.** Pérdida por inadecuada ubicación de los productos. (Fuente: Reportes de control de productos del almacén de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L).**Interpretación:**

En la tabla 6 y figura 3, se detallan las pérdidas generadas por la inadecuada ubicación de los productos ferreteros, pues se constataron la existencia de productos que estaban en desperfectos, como bolsas de cemento rotas y húmedas las cuales fueron originadas porque las bolsas no fueron ubicadas en los anaqueles correspondientes; asimismo se evidenciaron tubos de PVC rotos a consecuencia de que fueron ubicados fuera de los casilleros a los que corresponden; además existen fierros oxidados debido a que por la falta de espacio fueron colocados al aire libre; y baldes de pintura vencidos, secos o rotos por la falta de rotación, entre otros, convirtiéndose de esta manera en productos no comercializables, dichas pérdidas generadas ascendieron a S/ 6,339.20

**Tabla 7***Evidencia 3 – Pérdida generada por la falta de etiquetamiento y codificación*

<b>Productos ferreteros que no fueron etiquetados ni codificados</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad ingresa</b>	<b>Cantidad extraviada</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Total pérdida</b>
Cemento	Bolsa	100	40	24.50	980.00
Calaminas 1.80 x 0.80	Plancha	100	20	14.03	280.60
Calaminas 3.05 x 1.10	Plancha	100	20	23.00	460.00
Temple fino Sinolit x 25 kg	Bolsa	50	7	37.50	262.50
Triplay	Plancha	100	25	26.50	662.50
Súper board	Plancha	100	28	31.80	890.40
<b>Total pérdida generada</b>					<b>3,536.00</b>

Fuente: Reportes de control de productos del almacén de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L

**Figura 4.** Pérdida por falta de etiquetamiento y codificación de productos. (Fuente: Reportes de control de productos del almacén de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L).**Interpretación:**

En la tabla 7 y figura 4, se detallan las pérdidas generadas por la falta de etiquetamiento y codificación de los productos ferreteros del almacén de la empresa, pues el gerente general constató mediante la revisión de sus facturas la existencia de productos que no fueron ingresados al sistema del kardex del almacén de la empresa, lo cual al consultar con el encargado del almacén, éste indicó que no fueron registrados por cuanto aún faltaban ser etiquetados y codificados, sin embargo, al ir el gerente general a constatar lo referido por el encargado de almacén se dio con la sorpresa cierta cantidad de dichos productos no se encontraban en el almacén, siendo la conclusión del gerente que estos fueron sustraídos o robados y que cuya responsabilidad recaía directamente al responsable del almacén, estas pérdidas ascendieron a un total de S/ 3,536.00

**Tabla 8***Deficiencias – Control de los productos ferreteros*

<b>Deficiencias</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
Desactualización del kardex de los productos ferreteros	No se controla de manera constante el stock físico y el stock que señala el sistema, además el personal a cargo del almacén no registra de manera diaria y correcta los reportes de ingreso y salida de los productos ferreteros	Mediante una auditoría relámpago el gerente de la empresa evidenció la falta de congruencia entre el stock físico y el stock del sistema de los productos, generados por la desactualización del kardex, notándose una pérdida ascendiente de S/ 8,947.40 por la existencia de productos faltantes.

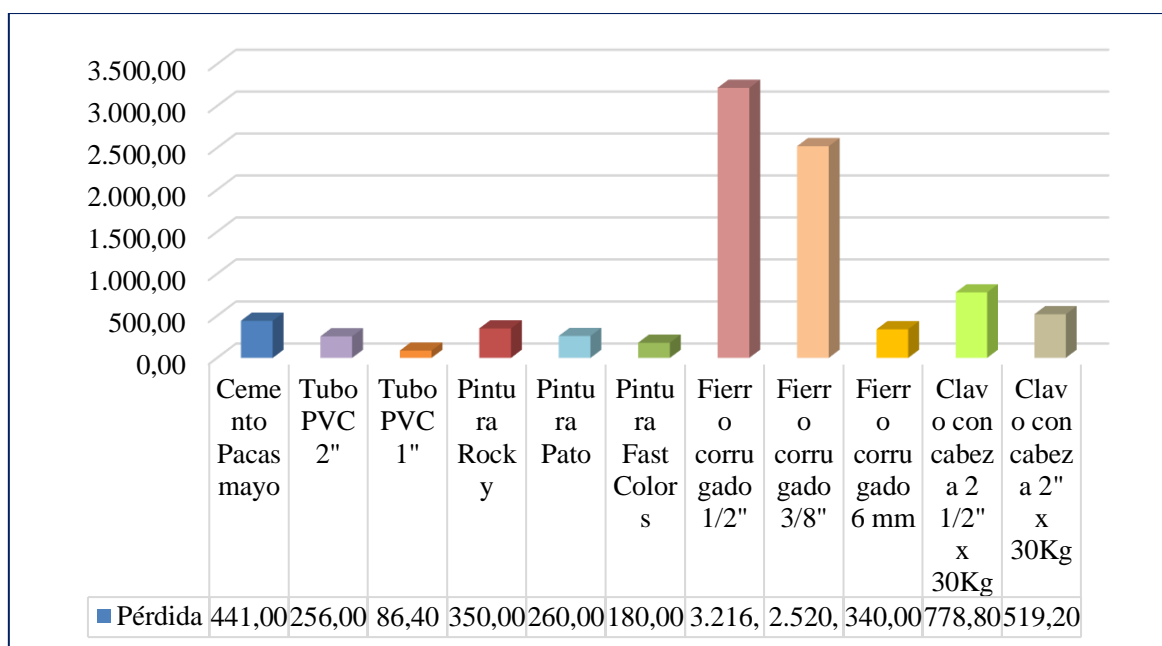
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 9***Evidencia 4 – Pérdida generada por falta de monitoreo al stock*

<b>Detalle de productos ferreteros</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad según sistema</b>	<b>Cantidad en físico</b>	<b>Diferencia (Faltante)</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Total pérdida</b>
Cemento Pacasmayo	Bolsa	1000	982	18	24.50	441.00
Tubo PVC 2"	Unidad	600	580	20	12.80	256.00
Tubo PVC 1"	Unidad	580	562	18	4.80	86.40
Pintura Rocky	Balde	122	108	14	25.00	350.00
Pintura Pato	Balde	108	98	10	26.00	260.00
Pintura Fast Colors	Balde	132	122	10	18.00	180.00
Fierro corrugado Sider Perú 1/2"	Unidad	1500	1380	120	26.80	3,216.00
Fierro corrugado Sider Perú 3/8"	Unidad	2100	1950	150	16.80	2,520.00
Fierro corrugado Sider Perú 6 mm	Unidad	548	498	50	6.80	340.00
Clavo con cabeza 2 1/2" x 30Kg	Caja	24	18	6	129.80	778.80
Clavo con cabeza 2" x 30Kg	Caja	20	16	4	129.80	519.20
<b>Total pérdida generada</b>						<b>8,947.40</b>

Fuente: Reportes de control interno de productos del almacén de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L





**Figura 5.** Pérdida por falta de monitoreo de stock. (Fuente: Reportes de control de productos del almacén de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L.).

### Interpretación:

En la tabla 9 y figura 5, se detallan las pérdidas generadas por la falta de monitoreo de stock, pues mediante una auditoría relámpago el gerente de la empresa evidenció la falta de congruencia entre el stock físico y el stock del sistema de los productos, generados por la desactualización del kardex, notándose una pérdida ascendiente de S/ 8,947.40 por la existencia de productos faltantes.

**Tabla 10**

### Deficiencias – Distribución

Deficiencias	Causa	Efecto
No se emiten ni registran de manera frecuente la documentación que certifica la salida de los productos ferreteros del almacén de la empresa.	El personal encargado del almacén en reiteradas veces no ha cumplido con emitir la documentación que certifica la salida del almacén de los productos ferreteros, y cuando si los ha emitido algunos no fueron registrados debido al extravío de la documentación o a la falta de congruencia que existía en cuanto a la cantidad entregada.	Durante el mes de febrero y junio se verificaron la existencia de guía de remisión emitidas pero que no fueron registrados en el sistema, pues el documento que no fue registrado en febrero se debió a que éste se extravió, por otro lado el documento no registrado en junio fue debido a la falta de congruencia en la cantidad, finalmente en el mes de setiembre se verificó el despacho de productos a la tienda central pero el documento que lo certifica no fue emitido por el personal a cargo.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 11**

*Evidencia 5 – Detalle de la falta de emisión y registro de la documentación que certifica el despacho de productos*

Fecha	Documentos remitidos	Partida	Destino	Producto	Unidad de medida	Cantidad solicitada	Observación
12/02/19	Guía de remisión N°001-00018	Almacén Representaciones JRZ E.I.R.L	Tienda central Representaciones JRZ E.I.R.L	Cemento	Bolsa	150	No se reconoció en el sistema el extravío de documentación
				Fierro corrugado 1/2"	Unidad	100	
				Fierro corrugado 3/8"	Unidad	100	
08/06/19	Guía de remisión N°001-00098	Almacén Representaciones JRZ E.I.R.L	Tienda central Representaciones JRZ E.I.R.L	Pintura pato	Balde	50	No se registró porque las cantidades señaladas no guardaba congruencia con la cantidad solicitada por la tienda central
				Pintura rocky	Balde	50	
				Pintura Fast Colors	Balde	50	
22/09/19	No se emitió ningún documento	Almacén Representaciones JRZ E.I.R.L	Tienda central Representaciones JRZ E.I.R.L	Cemento	Bolsa	100	No se describió en el sistema porque no se emitió ninguna documentación
				Fierro corrugado 3/8"	Unidad	100	
				Fierro corrugado 6 mm	Unidad	50	
				Tubo PVC 2"	Unidad	80	

**Fuente:** Reportes de control interno de productos del almacén de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L

### **Interpretación:**

En la tabla 11, se evidencia la falta de emisión y registro de la documentación que certifica el despacho de productos, pues dichas faltas de registro de documentaciones se suscitaron el 12 de febrero del 2019, en la cual a pesar de que se emitió la guía de remisión el personal encargado del almacén no pudo registrarlo porque extravió el documento, de igual modo el 08 de junio del mismo período la tienda central solicitó cierta cantidad de productos por la cual el almacenero emitió pero no registró una guía de remisión N° 001-00098, debido a que las cantidades señaladas no guardaba congruencia con la cantidad solicitada por la tienda central, finalmente, el 22 de setiembre del mismo período la tienda central solicitó productos el mismo que fue despachado pero el almacenero no emitió ni registro ningún documento en el cual certifique dicha salida de productos, siendo todo ello suficiente evidencia para constatar que el personal encargado del almacén de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L, no cumplía de manera eficiente con cada una de sus funciones asignadas por la gerencia.

### O3: Los índices de rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.

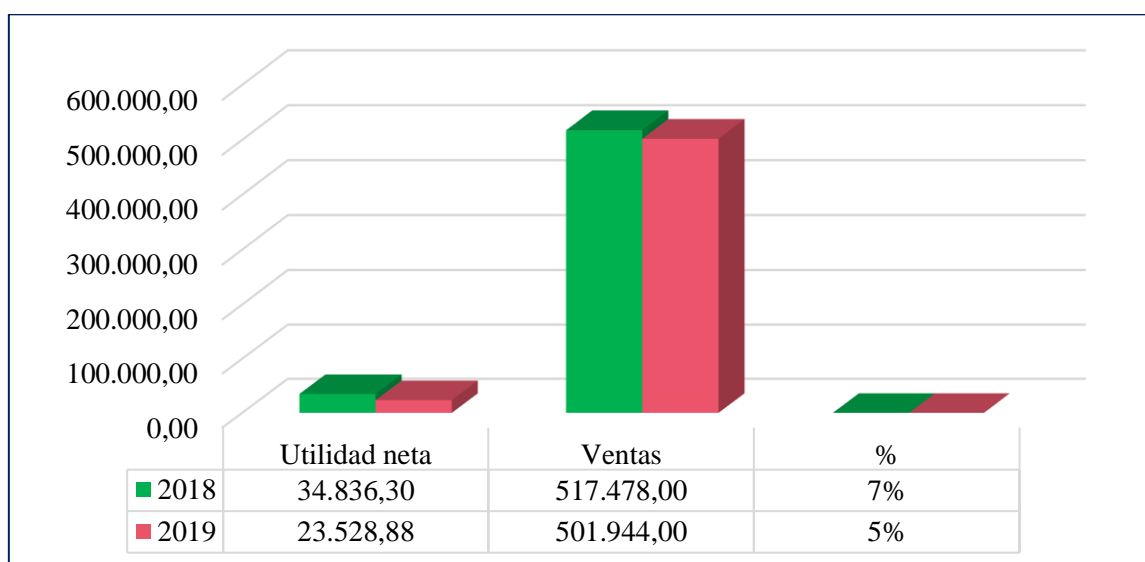
Con la finalidad de evaluar los índices de rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., fue necesario realizar el análisis comparativo de los estados financieros pertenecientes a los períodos 2018 y 2019, cuyos resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Tabla 12**

*Índice de rentabilidad neta*

Período	Rentabilidad neta		
	Utilidad neta	Ventas	%
2018	34,836.30	517,478.00	7%
2019	23,528.88	501,944.00	5%

Fuente: EE. FF de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., períodos 2018 - 2019



**Figura 6.** Índice de rentabilidad neta. (Fuente: EE. FF de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., 2018 – 2019).

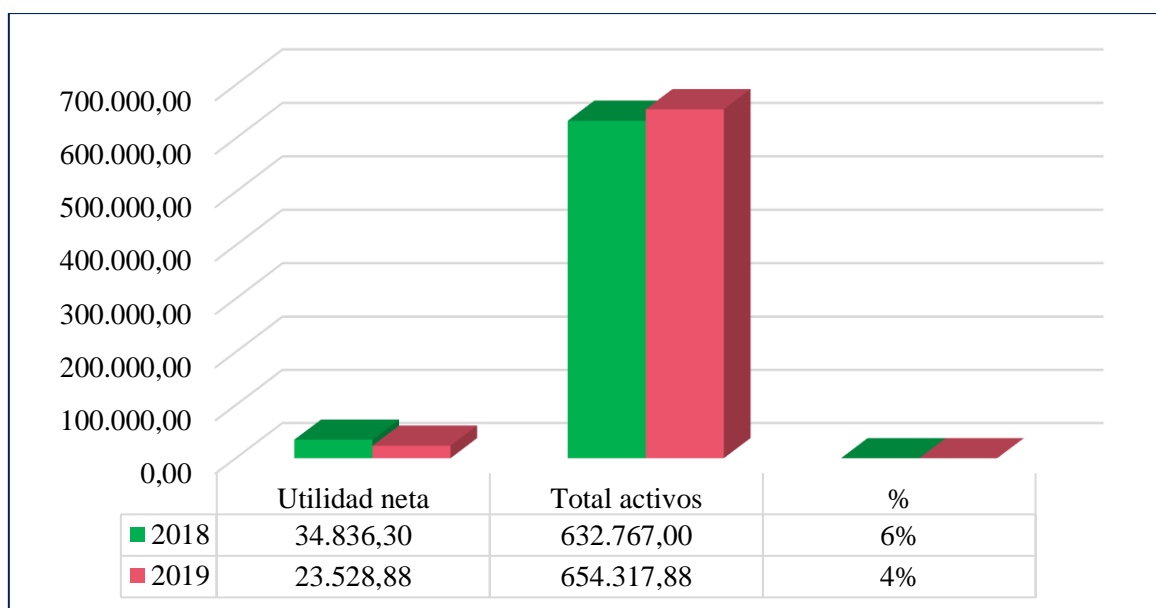
#### Interpretación:

En la tabla 12 y figura 6, se evidencia que el nivel del índice de rentabilidad neta de la empresa disminuyó entre el 2018 y 2019, pues durante el período 2018 la empresa obtuvo un rendimiento de 7% en sus ventas, sin embargo, en el 2019 éste disminuyó a 5%, lo cual indica que la efectividad de las ventas de la empresa disminuyó de manera considerable durante el 2019, notándose una diferencia del (2%), tal como se detalla las ventas totales durante el 2019 redujeron en S/ 15,534.00, por ende, la utilidad neta obtenida al culminar el 2019 disminuyó en S/ 11,307.42

**Tabla 13***Índice de rentabilidad de los activos*

Período	Rentabilidad de los activos		
	Utilidad neta	Total activos	%
2018	34,836.30	632,767.00	6%
2019	23,528.88	654,317.88	4%

Fuente: EE. FF de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L, 2018 - 2019

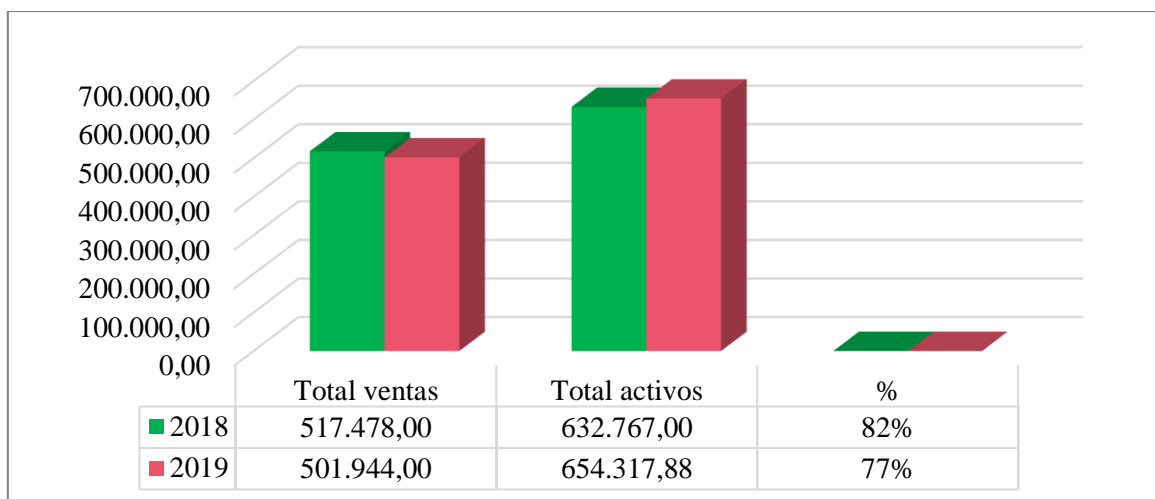
**Figura 7.** Índice de rentabilidad de los activos. (Fuente: EE. FF de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L, 2018 – 2019).**Interpretación:**

La tabla 13 y figura 7, demuestran que el nivel del índice de rentabilidad de los activos disminuyó un (2%) entre los 2018 y 2019, pues durante el 2018 la empresa obtuvo un rendimiento de 6% por cada activo invertido, sin embargo, durante el 2019 este índice disminuyó a 4%, lo cual indica que la empresa no ha tenido mayor efectividad en cuanto al rendimiento de cada activo invertido, todo lo contrario, ha generado pérdidas que le afectaron de manera directa.

**Tabla 14***Índice de rotación de activos*

Período	Rotación de activos		
	Total ventas	Total activos	%
2018	517,478.00	632,767.00	82%
2019	501,944.00	654,317.88	77%

Fuente: EE. FF de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L, 2018 - 2019



**Figura 8.** Índice de rotación de activos. (Fuente: EE. FF de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L, 2018 – 2019).

### Interpretación:

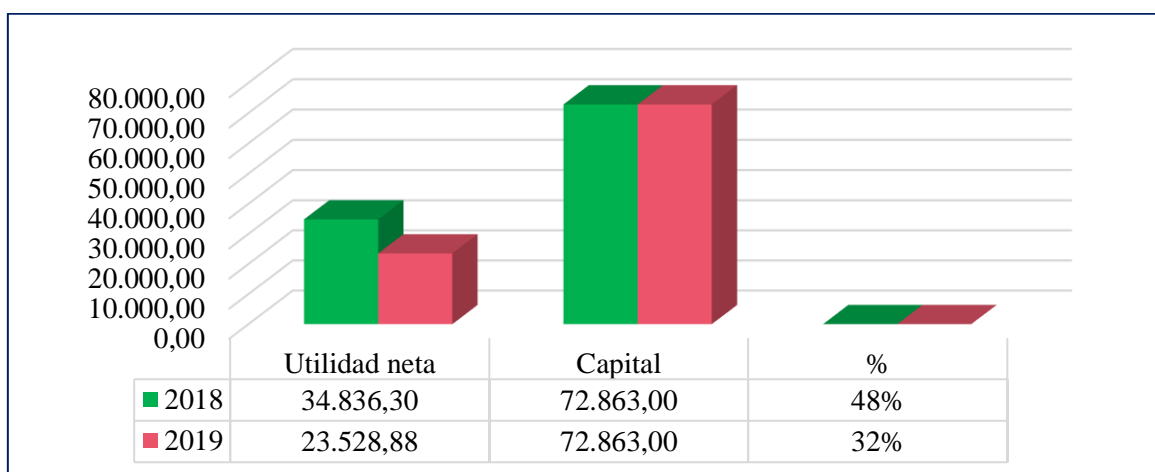
En la tabla 14 y figura 8, se evidencia que el nivel del índice de rotación de los activos durante el 2018 fue de 82%, sin embargo, durante el 2019 éste índice redujo a 77%, lo cual indica que durante el 2018 la empresa contó con una capacidad de 82% para generar ventas a través del uso de sus activos, pero en el 2019 la capacidad de que tuvo la empresa para generar ventas a través del uso de sus activos se redujo a 77%.

**Tabla 15**

*Índice de rentabilidad del capital propio*

Período	Rentabilidad del capital propio		
	Utilidad neta	Capital	%
2018	34,836.30	72,863.00	48%
2019	23,528.88	72,863.00	32%

Fuente: EE. FF de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L, 2018 - 2019



**Figura 9.** Índice de rentabilidad del capital propio. (Fuente: EE. FF de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L, 2018 – 2019)

### Interpretación:

En la tabla 15 y figura 9, se evidencia que el nivel del índice de rentabilidad del capital propio durante el 2018 fue de 48%, sin embargo, durante el 2019 este redujo a 32%, notándose una disminución diferencial de (16%), lo cual indica que al culminar el 2019 la empresa ha presentado una disminución en cuanto a la eficiencia de la administración para generar rendimientos a partir del propio capital de la empresa.

**Objetivo general: Incidencia del control interno de almacén en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.**

**Tabla 16**

*Incidencia del control interno de almacén en la rentabilidad*

**Problema general: ¿De qué manera el control interno de almacén incide en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019?**

Control interno de almacén					Rentabilidad		
Actividades del control interno de almacén	Si se cumplen		No se cumplen		Ratios	2018	2019
	F	%	F	%			
Recepción de los productos ferreteros	1	7%	3	20%	Rentabilidad neta	7%	5%
Almacenamiento	1	7%	3	20%	Rentabilidad de los activos	6%	4%
Control de los productos ferreteros	2	13%	3	20%	Rotación de los activos	82%	77%
Distribución	1	7%	1	7%	Rentabilidad del capital propio	48%	32%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>33%</b>	<b>10</b>	<b>67%</b>			

**Como se evidencia el 33% de las actividades si son cumplidas por el personal encargado del almacén, sin embargo, el 67% de las actividades no son cumplidas, generando de esta manera las siguientes deficiencias:**

Recepción de los productos ferreteros

- Falta de verificación de la documentación.
- Falta de verificación de las características de los productos.
- Falta de inspección de la cantidad de los productos

**Dichas deficiencias fueron originadas por el incumplimiento de las actividades de recepción de los productos, generando pérdidas que ascendieron a un total de S/ 7,883.50**

Debido a las deficiencias que se generaron a consecuencia del incumplimiento de las actividades de control interno de almacén por parte del personal a cargo, éstas originaron pérdidas que repercutieron de manera negativa a los índices de rentabilidad. Por tal razón los índices obtenidos fueron:

**Rentabilidad neta:** El rendimiento neto obtenido durante el 2018 fue de 7%, sin embargo, al culminar el 2019 el rendimiento neto disminuyó a 5%. Pues la pérdida generada por la falta de verificación de la documentación, características y cantidad de productos recepcionados ha ocasionado que el nivel de rentabilidad neta disminuyera un 2%.

**Rentabilidad de los activos:** Durante el 2018 el rendimiento por cada activo invertido fue de 6%, pero al término del 2019 el rendimiento que obtuvo la empresa por cada activo invertido redujo a 4%, notándose una disminución de 2%.

### Almacenamiento

- **Inadecuada ubicación de los productos ferreteros.**
- **Productos ferreteros que no se encuentran etiquetados ni codificados.**

**Dichas deficiencias se presentaron a raíz de que el personal a cargo de almacén no cumplía eficientemente con cada una de las actividades de almacenamiento generando pérdidas que ascendieron a S/ 9,875.20**

### Control de los productos ferreteros

- **Desactualización del kardex de los productos a consecuencia de la falta de monitoreo del stock tanto físico como el stock del sistema.**

**Dichas deficiencias repercutieron negativamente al nivel de rentabilidad de la empresa por cuanto se generaron pérdidas que ascendieron a un total de S/ 8,947.40**

### Distribución

- **No se emiten ni registran de manera frecuente la documentación que certifica la salida de los productos ferreteros del almacén de la empresa.**

**Dicha deficiencia ha originado la existencia de documentos que fueron emitidos, pero no registrados en el sistema, e incluso se despacharon productos mas no se emitieron ningún documento que lo certifique.**

**Rotación de activos:** Durante el 2018 la empresa contó con una capacidad del 82% para poder genera ventas a través del uso de sus activos, sin embargo, debido a las pérdidas generadas por la inadecuada ubicación de los materiales la rotación delos activos de la empresa disminuyó, por tal motivo la capacidad para generar ventas a través de uso de sus activos se redujo a 77%, notándose una diferencia de 5%.

**Rentabilidad del capital propio:** A raíz de las pérdidas generadas por el ineficiente control interno de almacén que realizaba el personal a cargo, la utilidad neta de la empresa durante el 2019 se redujo a S/ 23,528.88 en comparación con el 2018, por tal razón el índice de rentabilidad del capital propio obtenido fue de 32% a diferencia del 2018 que fue de 48%, evidenciándose una diferencia de negativa de 16%, lo cual demuestra que en el 2019 la empresa ha presentado una disminución en cuanto a la eficiencia de la administración para generar rendimientos a partir de su propio capital.

En resumen, el deficiente control interno de almacén que generó una pérdida total que ascendió a S/ 26,706.10 ha repercutido de manera negativa en los índices de rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L.

Hipótesis que se acepta:

**Hi: El control interno de almacén incide de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.**

Con la finalidad de respaldar o fortalecer los resultados a nivel explicativo, se empleará el coeficiente de correlación, para conocer la incidencia estadística del control interno de almacén en la rentabilidad, conforme se muestra en la tabla 17.

**Tabla 17***Incidencia estadística del control interno de almacén en la rentabilidad*

		Procesos de cobranza	Morosidad
Control interno	Correlación de Pearson	1	,823**
	Sig. (bilateral)		.010
	N	17	17
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,823**	1
	Sig. (bilateral)	.010	
	N	4	4

Fuente: Elaboración propia

**Introducción**

Tal como se evidencia, existe incidencia estadística del control interno de almacén en la rentabilidad. Debido a que la Sig. (bilateral) es 0.10, cuya correlación de Pearson es considerable y positiva de 0.823. Es importante mencionar que las deficiencias presentadas en las variables han permitido los resultados expuestos.

**3.2. Discusión**

Con la finalidad de evaluar el desempeño del control interno de almacén de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., se procedió a la aplicación de la guía de entrevista al gerente general de la empresa, teniendo como resultado que tanto en las actividades de recepción de los productos ferreteros, almacenamiento, control de los productos ferreteros, como en la distribución, en los últimos meses del período en estudio sea venido originando una serie de falencias debido a que el personal encargado del almacén no está cumpliendo de manera eficiente y adecuada con cada una de las actividades y funciones encomendadas por gerencia, ante ello, los resultados obtenidos tras entrevistar al gerente fueron que a pesar de contar con un personal encargado específicamente de recepcionar y verificar todos los productos ferreteros que son enviados por los proveedores, se vienen registrando pérdidas debido a la existencia de productos no comercializables, tales como bolsas de cemento rotas, tubos de PVC rotos, baldes de pintura rotos o vencidos, planchas de súper board y triplay rotas, planchas de calaminas chancada, entre otras. Asimismo, el gerente general manifestó que el almacenamiento de los productos ferreteros no eran efectuados de manera adecuada, puesto que, tras una inspección al almacén, se verificó la existencia de bolsas de cemento humedecidas, fierros oxidados, planchas de triplay apolilladas. En cuanto a las actividades de control de productos el gerente manifestó que, en los últimos meses, el personal a cargo



del almacén no estaba monitoreando ni emitiendo registros sobre el movimiento del kardex, lo cual ha originado la desactualización del mismo. Finalmente, referente al proceso de distribución, el gerente señaló que, el personal encargado del almacén no ha estado cumpliendo con la emisión y registro de la documentación que certifique la salida de los productos del almacén. Dichos resultados guardan semejanza alguna con la investigación realizada por Huamani (2017), quien concluyó que el control de almacén de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC, es inadecuado por cuanto se observó un cuadro de falencias que impedían el crecimiento de la empresa, tales como la incapacidad del personal al momento de realizar su responsabilidades, el mal control con respecto a la realización de la inspección y verificación de la cantidad de mercadería, el inadecuado manejo del almacén(ubicación y control) y por último la falta del sistema de registro de entradas y salidas de las mercaderías.

Asimismo, mediante la aplicación de la lista de cotejo se evidenció que solo el 33% de las actividades eran cumplidas, sin embargo, el 67% de las actividades del control interno de almacén no eran cumplidas por el personal encargado del almacén de la empresa, originando con ello deficiencias que repercutieron de manera negativa a la empresa, dichas deficiencias presentadas fueron, la falta de verificación de la documentación, la falta de verificación de las características de los productos, la falta de inspección de la cantidad de los productos, la inadecuada ubicación de los productos ferreteros, la falta de etiquetamiento y codificación de los productos, la desactualización del kardex de los productos ferreteros y la falta de emisión y registro diario de la documentación que certifica la salida de los productos ferreteros del almacén de la empresa, generando pérdidas monetarias que ascendieron a un total de 26,706.10 soles. Los resultados obtenidos guardan similitud con la investigación realizada por Mendiola (2018), quien concluyó que no existe un control de mercaderías lo que lleva a proponer la implementación de un sistema para el control de inventario para que el proceso se realice en forma rápida y sencilla. los requerimientos que se debe llevar a cabo para la propuesta de la implementación del sistema automatizado, tomando como base su orientación a la mejora de la calidad del servicio, implementar un sistema automatizado que procese la información, que contribuya a agilizar el flujo de la información involucrada a lo largo del proceso de recepción y entrega de la mercadería, y por ende que permita un manejo más óptimo del tiempo destinado para el proceso de compra, venta y búsqueda de información.

En cuanto a los índices de rentabilidad, fue necesario realizar un análisis de los estados financieros de los periodos 2018 y 2019, con la finalidad de conocer cómo las pérdidas originadas por el incumplimiento de las actividades del control interno del almacén afectaron la rentabilidad de la empresa, en la cual los resultados en cuanto al índice de rentabilidad neta, indicaron que durante el 2018 la empresa obtuvo un rendimiento de 7% en sus ventas, sin embargo, en el 2019 éste disminuyó a 5%, lo cual indica que la efectividad de las ventas de la empresa disminuyó de manera considerable durante el 2019, notándose una diferencia del (2%), tal como se detalla las ventas totales durante el 2019 redujeron en S/ 15,534.00, por ende, la utilidad neta obtenida al culminar el 2019 disminuyó en S/ 11,307.42, asimismo en cuanto al índice de rentabilidad de los activos, los resultados obtenidos fueron que, durante el 2018 la empresa obtuvo un rendimiento de 6% por cada activo invertido, sin embargo, durante el 2019 este índice disminuyó a 4%, lo cual indica que la empresa no ha tenido mayor efectividad en cuanto al rendimiento de cada activo invertido, todo lo contrario, ha generado pérdidas que le afectaron de manera directa, de igual manera en cuanto al índice de rotación de activos, los resultados demostraron que durante el 2019 éste índice redujo a 77%, lo cual indica que durante el 2018 la empresa contó con una capacidad de 82% para generar ventas a través del uso de sus activos, pero en el 2019 la capacidad de que tuvo la empresa para generar ventas a través del uso de sus activos se redujo a 77%, finalmente con respecto al índice de rentabilidad del capital propio, los resultados demostraron que durante el 2019 este redujo a 32%, notándose una disminución diferencial de (16%), lo cual indica que al culminar el 2019 la empresa ha presentado una disminución en cuanto a la eficiencia de la administración para generar rendimientos a partir del propio capital de la empresa. Dichos resultados guardan semejanza con la investigación realizada por Minaya (2017), quien concluyó que debido al deficiente control interno de almacén en la empresa Constructora Inversiones en Ti Jesús SAC, ha repercutido de manera negativa en los resultados económicos de la misma, ya que por sobre costos o desperdicio de material se disminuye la rentabilidad, pues en cuanto al índice de rentabilidad neta, rentabilidad sobre la inversión y rentabilidad sobre el patrimonio, los resultados reflejaron que durante el 2015 presentaron un nivel de 12%, 17% y 14% respectivamente, sin embargo durante el 2016 el nivel se redujo a 9%, 10% y 10% respectivamente.

En cuanto al objetivo general, los resultados obtenidos demostraron que el control interno de almacén incide de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., por cuanto se constató que las deficiencias presentadas originaron pérdidas

económicas ascendientes a un total S/ 26,706.10, los cuales repercutieron de manera negativa en los índices de rentabilidad de la empresa, dado que los mismos disminuyeron considerablemente durante el período en estudio en comparación con el 2018. Los resultados obtenidos guardan relación con la investigación realizada por Sosa (2017), quien concluyó que debido a que las actividades de almacenamiento son deficientes, las cuales han generado una pérdida de S/ 33 679.17 que repercutió de manera negativa la rentabilidad de la empresa, por ende, se determinó que el control de almacén incidió de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Inversiones la Baratura.

## CONCLUSIONES

Tras el desarrollo de cada uno de los objetivos se concluye lo siguiente:

- El desempeño del control interno de almacén en la empresa Representaciones JRZ EIRL es deficiente, por cuanto el gerente general indicó que durante los últimos meses el personal encargado del almacén no cumple de manera adecuada con cada una de las actividades relacionadas a la recepción, almacenamiento, control y distribución de los productos ferreteros generando la existencia de deficiencias que dieron origen a pérdidas económicas que repercutieron negativamente en la rentabilidad de la empresa.
- Se identificaron deficiencias tales como la falta de verificación de la documentación, la falta de verificación de las características de los productos, la falta de inspección de la cantidad de los productos, la inadecuada ubicación de los productos ferreteros, la falta de etiquetamiento y codificación de los productos, la desactualización del kardex de los productos ferreteros y la falta de emisión y registro diario de la documentación que certifica la salida de los productos ferreteros del almacén de la empresa, generando pérdidas monetarias que ascendieron a un total de 26,706.10 soles.
- Debido a las pérdidas económicas generadas por las deficiencias presentadas en el control interno de almacén, los índices de rentabilidad disminuyeron considerablemente durante el 2019 en comparación con el 2018, pues en cuanto al índice de rentabilidad neta, rentabilidad de los activos, rotación de activos y rentabilidad del capital propio, se conoció que durante el 2018 los índices obtenidos fueron de 7%, 6%, 82% y 48% respectivamente, sin embargo, durante el 2019 los índices se redujeron a 5%, 4%, 77% y 32% respectivamente.
- En cuanto al objetivo general, se constató que el deficiente control interno de almacén ha generado constantes pérdidas económica cuyo monto ascendió a un total de S/ 26,706.19 el cual ha repercutido de manera negativa en la rentabilidad de la empresa, por tal razón, se determinó que el control interno de almacén incide de manera negativa en la rentabilidad de la empresa negativa en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda al gerente general de la empresa Representaciones JRZ EIRL, reestructurar sus políticas en cuanto al control interno de almacén, en la cual se incluya cada una de las actividades de los procesos de recepción, almacenamiento, control y distribución de los productos ferreteros, asimismo realizar constantes monitoreos al personal encargado de dicha área con la finalidad de verificar el cumplimiento de cada una de sus funciones asignadas al mismo, evitando de esta manera el incremento de falencias que puedan seguir afectando de manera negativa a la empresa.
- Al gerente general de la empresa Representaciones JRZ EIRL, se recomienda que de manera trimestral realice constantes capacitaciones o charlas referente a temas que se relacionen a la importancia del control de mercaderías, el mismo que debe ser dirigido a todo el personal de la empresa, especialmente al encargado del control interno de almacén, todo ello con la finalidad de erradicar las deficiencias que se vienen presentando en la empresa y evitar que se sigan generando mayores pérdidas económicas que puedan afectar a la rentabilidad de la empresa.
- Al administrador y gerente general de la empresa Representaciones JRZ EIRL, se recomienda verificar y evaluar de manera mensual todos los reportes de las operaciones comerciales que realiza la empresa, es decir, analizar los reportes de ventas, el kardex del stock de los productos ferreteros, los documentos que certifican el ingreso y salida de los productos ferreteros del almacén y los estados financieros en general, todo ello con la finalidad de evidenciar si la empresa está generando pérdidas o ganancias, e incluso en el caso de que se estuvieran generando pérdidas, el gerente pueda tomar decisiones asertivas que sean favorables para la empresa.
- Finalmente, se recomienda al gerente general de la empresa tomar en cuenta cada uno de los resultados obtenidos en el estudio realizado, todo ello con la finalidad de que la información presentada le permita tomar decisiones asertivas que contribuyan a la mejora de cada una de las deficiencias que se viene presentando en cuanto al control interno de almacén, asimismo, se sugiere que los resultados obtenidos en cuanto a los índices de rentabilidad sea de ayuda para que de esta manera el gerente pueda proyectarse en nuevas estrategias comerciales que permitan incrementar el nivel de rentabilidad de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, R. (2016). *Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento*. (2°ed). Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú: Editorial Universitaria
- Alarcón, S. & Sánchez, M. (2017). Business strategies, profitability and efficiency of production. *Revista de investigación y tecnología Agraria*. 11(1), 19-31.
- Ambrosio, V. (2016). *Auditoria practica de los estados financieros*. (5°ed). Guatemala: Auditoria practica
- Andia, W. (2018). Indicador de rentabilidad de proyectos: El valor Actual Neto (VAN) o el valor Económico. *Revista de la facultad de ingeniería Industrial*. Vol.14, n°1, p.15-18
- Arrieta, J. (2016). Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas. *Revista Journal of Economics Finance and Administrative Sciense*. 16(30), 15-45. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-18862011000100007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862011000100007)
- Aznar, J., Sayeras, J., Rocafort, A. & Galiana, J. (2017). The irruption of Airbnb and its effects on hotel profitability: An analysis of Barcelona's hotel sector. *Revista intangible Capital*. 13(1), 147-159.
- Borja, M. (2016). Estimation of future levels and changes in profitability: The effect of the relative position of the firm in its industry and the operating-financing disaggregation. *Revista de Contabilidad*. 17(1),30-46
- Castellana, C. (2016). *Oficina de farmacias*. (1°ed). España: Ediciones Paraninfo
- Ccaccya, D. (2015). *Análisis de rentabilidad de una empresa*. Recuperado de: [http://aempresarial.com/servicios/revista/341\\_9\\_kaqkikgskpbxjowncbawutxoezpinlaymrjucpnmepjodgcghc.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/341_9_kaqkikgskpbxjowncbawutxoezpinlaymrjucpnmepjodgcghc.pdf)
- Chacon, G. (2017). La contabilidad de costos, los sistemas de control de gestión y la rentabilidad empresarial. *Revista Actualidad Contable Faces*, 10(15), 29-45
- Córdova, M. y Saldaña, E. (2019). *Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial ferretería Gorky E.I.R.L., Jaén – 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5654/C%C3%B3rdova%20Calle%20%26%20Salda%C3%B1a%20Vasquez.pdf?sequence=1&isAllowe>

- Correa, A., Gómez, R., y Cano, J. (2018). Gestión de almacén y tecnologías. *Revista de Estudios gerenciales*, 26(117), 145-171. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/212/21218551008.pdf>
- Cruz, F. (2017). *Gestión de inventarios. Gestión y control del aprovisionamiento*. (1°ed). Malaga: IC Editorial
- Dieter, K. (2017). *Integrated Business Information Systems*. (1°ed). Germany: Springer
- El financiero (21 de diciembre del 2016). *La optimización de espacios mejora la rentabilidad*. México. Recuperado de: <http://www.elfinanciero.com.mx/sponsor/la-optimizacion-espacios-mejora-la-rentabilidad.html>
- Escudero, J. (2019). *Logística de almacenamiento*. (2°ed). España: Paraninfo
- Flores, I. y Rojas, A. (2015). *Evaluación del control interno al área de inventario de la empresa JG Repuestos Industriales de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10006/1/UPS-GT001158.pdf>
- Fuentes, N. (2019). *Evaluación y propuesta de un modelo de control de inventarios para una empresa ferretera de la región San Martín 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto. Recuperado de: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2047/Ruth\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2047/Ruth_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Galán, J. y Gravel, J. (2017). Las fuentes de rentabilidad de las empresas. *Revista de Ciencias Sociales*. 5(5), 52-102
- GERENS, T. (2015). *Rentabilidad de las empresas fue solo de 9% en el 2015, su menor nivel en 12 años*. Recuperado en enero del 2015 de <https://gerens.pe/blog/rentabilidad-de-las-empresas-en-el-2015/>
- Gonzalez, G. & Alamt, K. (2018). The development of a management storage system for wine production companies. *Revista ingeniería matemáticas y ciencias de la información*. 6(11), 45-71.
- Guerrero, H. (2019). *Inventarios manejo y control*. (2°ed). México: ECOE ediciones
- Gutiérrez, C. (2018). Análisis de la solvencia y del riesgo económico-financiero de la sociedad Cooperativa. El riesgo sobre la estabilidad de los socios”. *Revista de estudios Cooperativos*. Vol.1, n°72, p.51-86
- Hidalgo, C. (2019). *Control de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Corporación Megaluz S.A.C. de Tarapoto, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad

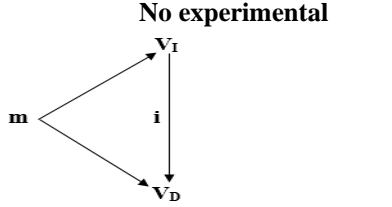
- Cesar Vallejo. Tarapoto. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35842>
- Hoz, B. (2016). Profitability Indicators: Tools for Financial Decision Making in Mid-Category Hotels in Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 88-109. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf>
- Huamani, C. (2017). *Evaluación de la gestión de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC, Tarapoto – 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30431/huamani\\_jc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30431/huamani_jc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huguet, J., Zuleiny, E. (2016). Improvement of the supplies warehouse management system of a medicinal. *Revista de Ingeniería industrial. Actualidad y nuevas tendencias*. 5(17), 89-108. Recuperado de: <https://redalyc.org/pdf/2150/215049679007.pdf>
- Khusboo, S. & Sandeep, S. (2018). *Data Mining and Data Warehousing*. (1°ed). India: Publications de BPB
- Lezama, J. (2018). Analysis of the relationship between risk and investment in personal financial planning. *Revista formación universitaria*. 11(6), 48-82. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718/50062018000600041](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718/50062018000600041)
- Martinez, N. (2018). La investigación, análisis de los artículos publicados en revistas científicas. *Revista Latina de Comunicación social*. 1(66), 101-129
- Maudos, J. (2016). Rentabilidad, estructura de mercado y eficiencia en la banca. *Revista de economía aplicada*. 9(25), 193-207
- Minaya, L. (2017). *El control interno de almacén y la rentabilidad de la empresa constructora inversiones en Ti Jesús S.A.C. Distrito de Huánuco, Año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco. Huánuco. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/440/T047\\_73665750\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/440/T047_73665750_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mindiolaza, L. (2018). *Implementación de un sistema de control de inventario para el almacén Credicomercio naranjito*. (Tesis de pregrado). Universidad estatal de Milagro. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/646/3/IMPLEMENTACION%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO%20PARA%20EL%20ALMACEN%20CREDICOMERCIO%20NARANJITO.pdf>



- Nicolau, J. y Sellers, R. (2019). Influencia de la calidad sobre la rentabilidad y la volatilidad *Revista de economía aplicada EA*. 11(33), 65-82
- Peña, O & Silva, R. (2016). Factors incident on inventory management systems in organizations in Venezuela. *Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales*. 18(2), 187-2017. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655389>
- Pino R. (2016). *Manual de la Investigación Científica - Tesis de Maestría y Doctoral*
- Rios, J. (2016). *Evaluación de la gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Zapateria Yuly, periodo 2013*. (Tesis de pregrado). Tarapoto. Perú: Universidad Nacional de San Martín.
- Rivero, D. (2018). *Metodología de la investigación*. (3ªed). México: Editorial Shalom
- Sosa, B. (2017). *Control de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Inversiones la baratura*. (Tesis de pregrado). Tarapoto. Perú Universidad Cesar Vallejo.
- Tutau, F. (2018). *Una farmacia de éxito*. (1ªed). España: Editorial Zumaque
- Zabaleta, M. (2019). *Control interno*. (1ªed). México: Campus SB

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Formulación del objetivo	Formulación de Hipótesis	Aspectos teóricos													
<p><b>General</b></p> <p>¿De qué manera el control interno de almacén incide en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿Cómo es el desempeño del control interno de almacén en la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019?</p> <p>¿Cuáles son las deficiencias del control interno de almacén en la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019?</p> <p>¿Cuáles son los índices de rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la incidencia del control interno de almacén en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Evaluar el desempeño del control interno de almacén en la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.</p> <p>Identificar las deficiencias del control interno de almacén en la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.</p> <p>Conocer los índices de rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.</p>	<p><b>General</b></p> <p>Hi: El control interno de almacén incide de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p><b>Control interno de almacén</b></p> <p>Son procesos, acciones que hace referencia a la recepción, almacenamiento, control y distribución, hasta que los productos sean consumidos en su totalidad, sean estos materiales, o materias primas, asimismo, el empleo de registros forma parte sustancial de los procesos de almacenamiento, puesto que permitirá u identificación y seguimiento de los mismo, logrando la satisfacción de los cliente o consumidores (Cruz, 2017, p.45)</p> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p><b>Rentabilidad</b></p> <p>Es el beneficio, resultado e indicador de las actividades productivas de cualquier empresa u organización (Gutiérrez, 2018, p.64).</p>													
Diseño de investigación	Variable de estudio		Población y muestra	Técnicas e Instrumentos												
<p><b>No experimental</b></p>  <p>Donde</p> <p>M = Muestra</p> <p>V<sub>I</sub>= Control interno del almacén</p> <p>V<sub>D</sub>= Rentabilidad</p> <p>i = Incidencia</p>	<table><tr><th>Variables</th><th>Dimensiones</th></tr><tr><td rowspan="4">Control interno del almacén</td><td>Recepción de los productos ferreteros</td></tr><tr><td>Almacenamiento</td></tr><tr><td>Control de los productos ferreteros</td></tr><tr><td>Distribución</td></tr><tr><td rowspan="4">Rentabilidad</td><td>Rentabilidad neta</td></tr><tr><td>Rentabilidad de los activos</td></tr><tr><td>Rotación de los activos</td></tr><tr><td>Rentabilidad del capital propio</td></tr></table>		Variables	Dimensiones	Control interno del almacén	Recepción de los productos ferreteros	Almacenamiento	Control de los productos ferreteros	Distribución	Rentabilidad	Rentabilidad neta	Rentabilidad de los activos	Rotación de los activos	Rentabilidad del capital propio	<p><b>Población y muestra</b></p> <p>Estuvo conformada por 03 colaboradores de la empresa, tales como, el gerente, el administrador y el representante del control de almacén y los informes contables generados por las diferentes actividades de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L.</p>	<p><b>Técnicas</b></p> <p>Entrevista</p> <p>Observación</p> <p>Análisis documental</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Guía de entrevista</p> <p>Lista de cotejo</p> <p>Guía de análisis documental</p>
Variables	Dimensiones															
Control interno del almacén	Recepción de los productos ferreteros															
	Almacenamiento															
	Control de los productos ferreteros															
	Distribución															
Rentabilidad	Rentabilidad neta															
	Rentabilidad de los activos															
	Rotación de los activos															
	Rentabilidad del capital propio															

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 2. Instrumentos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



### Guía de entrevista

La presente entrevista tiene como finalidad evaluar el desempeño del control interno de almacén en la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, lo cual la información proporcionada es totalmente confidencial, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo, los datos servirán para la realización del trabajo de investigación. Se le agradece de antemano su colaboración y participación.

Entrevistado: .....

Ocupación: .....

Lugar de entrevista: .....

### RECEPCIÓN DE LOS PRODUCTOS FERRETEROS

1. ¿Por qué es importante aplicar registros, papeletas de control para recepcionar los productos?, ¿La empresa hace uso de registros, formatos y /o papeletas de control para la recepción de sus productos?

.....  
 .....  
 .....

2. ¿La empresa dispone de un personal capacitado para revisar los productos recepcionados?

.....  
 .....  
 .....

3. ¿Se presentan problemas en la documentación recepcionada?

.....  
 .....  
 .....

### ALMACENAMIENTO

4. ¿Existe un espacio adecuado para ubicar los productos?

.....  
 .....  
 .....

5. ¿Quiénes son responsables de monitorear los productos almacenados?

.....  
.....  
.....  
6. ¿Emplean registros de control en el proceso de almacenamiento?

.....  
.....  
.....  
**CONTROL DE LOS PRODUCTOS FERRETEROS**

7. ¿Qué se emplea para evaluar la conservación de las herramientas ferreteras?

.....  
.....  
.....  
**DISTRIBUCIÓN**

8. ¿Se emiten tarjetas de control para solicitar el pedido de un producto?

.....  
.....  
.....  
9. ¿El responsable emite un documento cuando se despachan los productos?

.....  
.....  
.....

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO



## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

## ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



## Lista de cotejo

El presente instrumento se empleará con la finalidad de listar una serie de procesos, hechos o situaciones a ser observados para comprobar si se están cumpliendo un adecuado control interno en el almacenamiento de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L de Tarapoto.

RECEPCIÓN DE LOS PRODUCTOS FERRETEROS	Escala	
	Si	No
1. Se efectúa siempre la verificación de los productos al momento del ingreso al almacén, a fin de descartar deficiencias cualitativas.		x
2. Los productos que se adquieren cumplen siempre con las especificaciones técnicas señaladas en los requerimientos emitidos por la empresa.		x
3. La cantidad de productos remitidos por el proveedor son siempre cuantitativamente congruentes con los que ingresan al almacén.		x
4. La gerencia ha impartido lineamientos sobre la verificación de la calidad de los bienes que se reciben	x	
ALMACENAMIENTO	Escala	
	Si	No
5. Las existencias se custodian siempre en espacios confiables y seguros del almacén.		x
6. Se realiza siempre el etiquetamiento de los productos, a fin que su ubicación pueda ser factible para el vendedor.		x
7. Se emplean siempre las papeletas de control para prever riesgos de deterioro		x
8. Se establecen espacios adecuados para la ubicación de la mercadería.	x	
CONTROL DE LOS PRODUCTOS FERRETEROS	Escala	
	Si	No
9. La gerencia ha impartido políticas relacionadas con la verificación del inventario de manera cuantitativa y cualitativamente.	x	
10. La gerencia ha impartido instrucciones relacionadas con el seguimiento de las actividades que se deben realizar a diario.	x	
11. La información de ingresos y salida de bienes de almacén se reportan siempre de manera continua a la gerencia.		x
12. El personal encargado del área de almacén realiza siempre el monitoreo y seguimiento de la rotación del kardex de los productos del almacén.		x
13. Se custodian siempre los bienes especificados en el inventario para su conservación y estadía dentro del almacén.		x
DISTRIBUCIÓN	Escala	
	Si	No
14. A fin de solicitar mercadería, se emite una orden de compra	x	
15. Se emiten siempre papeletas de control para despachar los productos		x

### Guía de análisis documental

El presente instrumento de evaluación, tiene como finalidad conocer los índices de rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019, para ello se ha recopilado los reportes contables (Balance general, estados financieros, y etc), procedentes del periodo 2018 y 2019.

<b>Razón Financiera</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Aplicación de fórmula</b>	<b>Índice</b>
Rentabilidad neta	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total ventas}}$		
Rentabilidad de los activos	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total activos}}$		
Rotación de activos	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total activos}}$		
Rentabilidad del capital propio	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}}$		

## Estados financieros

REPRESENTACIONES JRZ E.I.R.L				REPRESENTACIONES JRZ E.I.R.L	
BALANCE DE SITUACION				ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS	
AL 30 DE SETIEMBRE DEL 2018				AL 30 DE SETIEMBRE DEL 2018	
I ACTIVO		II PASIVO		VENTAS	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE			
CAJA Y BANCOS	139,378.00	SOBREGIROS BANCARIOS	0.00	COSTO DE VENTAS	( 47,001.00 )
INV. VALOR RAZONAB. Y DISP. P VENTA	0.00	TRIBUTOS POR PAGAR	1,945.00	UTILIDAD BRUTA	470,477.00
CTAS POR COBRAR COM -T	7,459.00	REMUNERACIONES	19784.00	<u>GASTOS DE OPERACIÓN</u>	
MERCADERIAS	377,748.00	CTAS POR PAGAR COMERCIAL -T	32839.70	- GASTOS ADMINISTRATIVOS	( 399,141.00 )
		TOTAL PASIVO CORRIENTE	54,568.70	- GASTOS DE VENTAS	( 28,415.00 )
OTROS ACTIVOS	0.00	PASIVO NO CORRIENTE		UTILIDAD DE OPERACIÓN	42,921.00
CARGAS DIFERIDAS	0.00	CTAS POR PAGAR DIVERSAS -R	328,498.00	<u>OTROS INGRESOS Y EGRESOS</u>	
		TOTAL PASIVO CORRIENTE	328,498.00	+ DESC. REBAJAS Y BONIF. OBTENIDOS	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	524,585.00	TOTAL PASIVO	383,066.70	- CARGAS EXCEPCIONALES	( )
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		<u>III PATRIMONIO</u>		- CARGAS FINANCIERAS	( 4,214.00 )
INMUEBLES MAQ. Y EQUIPO	145,694.00	CAPITAL	72,863.00	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	38,707.00
DEPREC. Y AMORT. ACUM.	-37,512.00	CAPITAL ADICIONAL	0.00	IMPUESTO A LA RENTA	( 3,870.70 )
INTANGIBLES	0.00	RESULTADOS ACUMULADOS	142,001.00	UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTOS	34,836.30
		UTILIDAD DE EJERCICIO	34,836.30		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	108,182.00	RESULTADOS DEL PERIODO	0.00		
TOTAL ACTIVO	632,767.00	TOTAL PATRIMONIO	249,700.30		
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	632,767.00		

**Fuente:** Estados financieros de la empresa Representaciones JRZ EIRL, periodo 2018



# REPRESENTACIONES JRZ E.I.R.L

## BALANCE DE SITUACION

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

<u>I ACTIVO</u>		<u>II PASIVO</u>	
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		<u>PASIVO CORRIENTE</u>	
CAJA Y BANCOS	138,894.88	SOBREGIROS BANCARIOS	0.00
INV. VALOR RAZONAB. Y DISP. P VENTA	0.00	TRIBUTOS POR PAGAR	2,309.00
CTAS POR COBRAR COM -T	6,513.00	REMUNERACIONES	17255.00
MERCADERIAS	391,982.00	CTAS POR PAGAR COMERCIAL -T	23323.00
		TOTAL PASIVO CORRIENTE	42,887.00
OTROS ACTIVOS	0.00	PASIVO NO CORRIENTE	
CARGAS DIFERIDAS	0.00	CTAS POR PAGAR DIVERSAS -R	377,277.00
		TOTAL PASIVO CORRIENTE	377,277.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	537,389.88	TOTAL PASIVO	420,164.00
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		<u>III PATRIMONIO</u>	
INMUEBLES MAQ. Y EQUIPO	145,694.00	CAPITAL	72,863.00
		CAPITAL ADICIONAL	0.00
DEPREC. Y AMORT. ACUM.	-28,766.00	RESULTADOS ACUMULADOS	137,762.00
INTANGIBLES	0.00	UTILIDAD DE EJERCICIO	23,528.88
		RESULTADOS DEL PERIODO	0.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	116,928.00	TOTAL PATRIMONIO	234,153.88
TOTAL ACTIVO	654,317.88	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	654,317.88

# REPRESENTACIONES JRZ E.I.R.L

## ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

VENTAS	501,944.00
COSTO DE VENTAS	( 44,001.00 )
UTILIDAD BRUTA	457,943.00
<u>GASTOS DE OPERACIÓN</u>	
- GASTOS ADMINISTRATIVOS	( 413,245.00 )
- GASTOS DE VENTAS	( 0.00 )
UTILIDAD DE OPERACIÓN	44,698.00
OTROS INGRESOS Y EGRESOS	
+ DESC. REBAJAS Y BONIF. OBTENIDOS	
- CARGAS EXCEPCIONALES	( 9,874.00 )
- CARGAS FINANCIERAS	( 2,145.00 )
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	32,679.00
IMPUESTO A LA RENTA	( 9,150.12 )
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTOS	23,528.88

**Fuente:** Estados financieros de la empresa Representaciones JRZ EIRL, periodo 2019